

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS:

**DESEMPEÑO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LA SUBGERENCIA DE EVALUACIÓN DEL
FINANCIAMIENTO DE SALUD - ESSALUD, JESÚS MARÍA
- 2018**

Para Optar : Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor : Bach. Neida Esther Yupanqui Obando

Asesor : Mg. Kiko Richard López Coz

Líneas de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Los Recursos

Fecha de Inicio : 17/04/2019

Fecha de Culminación : 16/04/2020

Huancayo – Perú

2020

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TESIS

**DESEMPEÑO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SUBGERENCIA DE
EVALUACIÓN DEL FINANCIAMIENTO DE SALUD - ESSALUD, JESÚS MARÍA –
2018**

PRESENTADO POR:

Bach. Neida Esther Yupanqui Obando

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS**

PRESIDENTE

PRIMER MIEMBRO

SEGUNDO MIEMBRO

TERCER MIEMBRO

Huancayo, ___ de _____ del 2020

ASESOR:

Mg. Kiko Richard López Coz

DEDICATORIA:

A Rosa (mi madre) y a mis hermanos, por su comprensión y apoyo durante todo este tiempo, ellos fueron los motores para culminar esta grandiosa carrera profesional con éxito, infinitamente gracias.

NEIDA

AGRADECIMIENTO:

A Dios sobre todas las cosas, por darme todas esas fuerzas para continuar ante cualquier adversidad y seguir adelante, a los catedráticos de la Universidad Peruana Los Andes, por su aporte y conocimientos para lograr culminar con éxito el presente trabajo, eternamente agradecida.

Agradecer a la SGEFS y a los compañeros por su apoyo.

LA AUTORA

INDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS	ii
ASESOR	iii
DEDICATORIA	iv
INDICE	v
INDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos.....	4
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4.1. Justificación Teórica	4
1.4.2. Justificación Práctica	5
1.4.3. Justificación Metodológica.....	5
1.4.4. Justificación Social.....	6
1.4.5. Justificación Conveniencia.....	6

1.5.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1.	Delimitación Espacial.....	6
1.5.2.	Delimitación Temporal.....	6
1.5.3.	Delimitación Conceptual o Temática.....	6
	CAPÍTULO II.....	7
	II MARCO TEÓRICO.....	7
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	7
2.2.	BASES TEÓRICAS.....	12
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	19
2.4.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	21
2.4.1	Hipótesis General.....	21
2.4.2.	Hipótesis Específicas	22
2.5.	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	22
	CAPÍTULO III.....	26
	III METODOLOGÍA.....	26
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2.	TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.5.	POBLACION Y MUESTRA.....	29
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
3.6.1	Técnica de Recolección de Datos.....	31
3.6.2	Instrumento de Recolección de Datos.....	31
3.7	PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	31
	CAPÍTULO IV.....	32
	IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	32
4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	32
4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.	34
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	68
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS.....	74
1. Matriz de consistencia.....	75
2. Matriz de Operacionalización de variables.....	76
3. Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	78
4. El instrumento de investigación.....	80
5. Validación de Expertos de Juicio	82
5. Consentimiento informado.....	85
6. Encuesta.....	86
7. Tabla chi-cuadrado	88

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de Investigación.....	28
Figura 2. Gráfico circular de la distribución de frecuencias ítem 1.....	34
Figura 3. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 2.....	35
Figura 4. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 3	36
Figura 5. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 4.....	37
Figura 6. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 5.....	38
Figura 7. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 6.....	39
Figura 8. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 7	40
Figura 9. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 8.....	41
Figura 10. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 9.....	42
Figura 11. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Eficacia	43
Figura 12. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Eficiencia	44
Figura 13. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Productividad.....	45
Figura 14. Gráfico circular de la Distribución de variable: Desempeño Laboral	46
Figura 15. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 10.....	47
Figura 16. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 11.....	48
Figura 17. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 12.....	49
Figura 18. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 13.....	50
Figura 19. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 14.....	51
Figura 20. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 15.....	52
Figura 21. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 16.....	53

Figura 22. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 17.....	54
Figura 23. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias ítem 18.....	55
Figura 24. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Relación laboral	56
Figura 25. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Autonomía	57
Figura 26. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Motivación Laboral.....	58
Figura 27. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias de clima organizacional	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable desempeño laboral	24
Tabla 2. Operacionalización de la variable clima organizacional.....	25
Tabla 3. Desempeño Laboral dimensión ítem 1	34
Tabla 4. Desempeño Laboral dimensión ítem 2.....	35
Tabla 5. Distribución de frecuencias ítem 3.....	36
Tabla 6. Distribución de frecuencias ítem 4.....	37
Tabla 7. Distribución de frecuencias ítem 5.....	38
Tabla 8. Distribución de frecuencias ítem 6.....	39
Tabla 9. Distribución de frecuencias s ítem 7.....	40
Tabla 10. Distribución de frecuencias ítem 8.....	41
Tabla 11. Distribución de frecuencias ítem 9.....	42
Tabla 12. Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Eficacia	43
Tabla 13. Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Eficiencia	44
Tabla 14. Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Productividad	45
Tabla 15. Distribución de frecuencias variable: Desempeño Laboral	46
Tabla 16. Distribución de frecuencias ítem 10.....	47
Tabla 17. Distribución de frecuencias ítem 11.....	48
Tabla 18. Distribución de frecuencias ítem 12.....	49
Tabla 19. Distribución de frecuencias ítem 13.....	50
Tabla 20. Distribución de frecuencias ítem 14.....	51
Tabla 21. Distribución de frecuencias ítem 15.....	52
Tabla 22. Distribución de frecuencias ítem 16.....	53
Tabla 23. Distribución de frecuencias ítem 17.....	54

Tabla 24. Distribución de frecuencias ítem 18.....	55
Tabla 25. Distribución de frecuencias Dimensión: Relación Laboral	56
Tabla 26. Distribución de frecuencias Dimensión: Autonomía	57
Tabla 27. Distribución de frecuencias Dimensión: Motivación Laboral	58
Tabla 28. Distribución de frecuencias variable: Clima Organizacional	59
Tabla 29. Variable y Dimensiones del Objetivo General	60
Tabla 30. Prueba del Objetivo General	61
Tabla 31. Variable e indicadores del Objetivo Específico 1	62
Tabla 32. Prueba del Objetivo Específico 1	63
Tabla 33. Variable e indicadores del Objetivo Específico 2	64
Tabla 34. Prueba del Objetivo Específico 2	65
Tabla 35. Variable e Indicadores del Objetivo Específico 3	66
Tabla 36. Prueba del Objetivo Específico 3	67

Resumen

El título de la investigación es: “El Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud, Jesús María - 2018”, tiene como problema general saber ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud, Jesús María - 2018?

La presente investigación es de tipo básica, teniendo un nivel descriptivo correlacional, además un diseño no experimental - transversal de enfoque cuantitativo. Con respecto a la muestra, estuvo conformada por 20 servidores públicos administrativos. La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los servidores de la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud. Con referencia al objetivo general que busca determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud, Lima 2018, se determinó que si existe relación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud. Lo que se demuestra con el estadístico de Friedman, que toma como límite según los niveles de confianza y grados de libertad, la tabla Chi-cuadrado para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Palabras Clave: Desempeño Laboral, Clima Organizacional.

Abstract

The title of the research is: “Labor Performance and Organizational Climate in the Health Financing Evaluation Sub-Management - EsSalud, Jesús María - 2018”, has as a general problem knowing what is the relationship between work performance and Organizational climate in the Deputy Management of Health Financing Evaluation - EsSalud, Jesús María - 2018?

The present investigation is of a basic type, having a correlational descriptive level, as well as a non-experimental - cross-sectional design of a quantitative approach. Regarding the sample, it was made up of 20 administrative public servants. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the servers of the Health Financing Evaluation Branch - EsSalud. With reference to the general objective that seeks to determine what is the relationship between work performance and the organizational climate in the Health Financing Evaluation Sub-Management - EsSalud, Lima 2018, it was determined that if there is a significant relationship between work performance and Organizational climate in the Deputy Management of Health Financing Evaluation - EsSalud. What is demonstrated with the Friedman statistic, which takes as a limit according to the levels of confidence and degrees of freedom, the Chi-square table to accept or reject the null hypothesis.

Key Words: Labor Performance, Organizational Climate.

Introducción

Se presenta ante la Universidad Peruana los Andes la tesis titulado “El Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018, con la finalidad de determinar la relación existente entre las variables, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana los Andes para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

En el presente trabajo de investigación se detalló cuáles son los temas a mejorar en la empresa a ello parte de un problema planteado ¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018? Luego se identificó las variables (Desempeño Laboral y Clima Organizacional).

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en cuatro capítulos, que permiten mostrar en forma sistemática el carácter científico de este estudio.

- En el capítulo I: Planteamiento del Problema, presenta la Descripción de la Realidad problemática, la formulación del Problema, los Objetivos generales, los objetivos específicos de la Investigación y la Justificación.
- En el capítulo II: Marco Teórico, contiene los Antecedentes de la Investigación, tanto nacionales como internacionales con relación a las variables, Bases teóricas, Hipótesis general y específicas y Operacionalización de las variables.
- En el capítulo III: Metodología, contiene la metodología de la investigación, el tipo de investigación, nivel y diseño de la investigación, así como la población y muestra; técnica e instrumento de investigación.
- En el capítulo IV: Resultados de la investigación, análisis y discusión de

resultados obtenidos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, a través de la presentación de tablas, figuras y finalmente la discusión de resultados.

El desarrollo de la última parte del trabajo de investigación, lo comprende las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Estudios recientes demuestran que Colombia se destaca en Latinoamérica por contar dentro de sus empresas con un buen clima organizacional, al posicionarse con 15 % en promedio de los países de la región. Sin embargo, algunos expertos señalan que el panorama es diferente, debido a que algunas empresas delegan el tema a los departamentos de recursos humanos, dejando de lado la importancia de las demás áreas, en la determinación del clima laboral. Es importante resaltar que un mal clima de trabajo perjudica directamente la productividad, generando conflictos internos, elevando la rotación de personal y dificultando la atracción y retención del recurso humano con talento, “Lo contrario posibilita que las personas se sientan comprometidas con el objetivo organizacional, el logro de resultados y la rentabilidad”. Esto conllevará a la satisfacción en ambas partes, empresa e individuo. Menciona (Alberto García Francos, presidente de Albenture, multinacional especializada en servicios de bienestar laboral.)

La gestión del clima organizacional, si bien es cierto, se desarrolla como apoyo estratégico y como facilitador de ambientes laborales participativos y altamente productivos. Hoy en día las empresas y el gobierno están más conscientes que se deben integrar diferentes variables económicas, sociales y medioambientales que tiene relación con el personal cuyo fin de obtener una permanencia en el tiempo, más aún cuando se habla de una globalización que toca tanto a la empresa pequeña, mediana y grande; por lo que se realizan actividades que integran al gobierno, las directivas de las empresas, sus trabajadores y familias, el medio ambiente y la sociedad en general.

Vejarano García, V. H. y Jurado Fernández, C. (2009) mencionan que: En el Perú a la fecha no se reconoce el significado de contar con un buen clima organizacional en la producción de las instituciones; dentro de las implicancias están que, los servidores públicos se sienten más identificados con su institución, reflejando una mayor calidad en la entrega de productos y servicios. Sin embargo, cabe resaltar que, a partir de una adecuada determinación de la estrategia a seguir, es probable liderar los recursos humanos en forma óptima donde sus actitudes y comportamientos motiven un ambiente favorable. Estos cambios requieren un compromiso en todo nivel empezando por la alta dirección. (p. 2)

En ese sentido, descrito líneas arriba entendemos que el clima organizacional es un tema importante enfocado a las organizaciones cuyo fin es encaminar su misión aplicando mejoras en el ambiente laboral, asimismo, se considera que es una pieza vital en el crecimiento y desenvolvimiento de las instituciones y el personal. Asimismo, el desempeño laboral es la conducta actual de los trabajadores en relación al desarrollo de sus funciones, tanto en el orden profesional y/o técnico, influyendo directamente en el componente ambiental de la organización; en ese sentido existe una correlación directa entre los factores característicos del desempeño profesional de los trabajadores y sus condiciones de trabajo. Para el análisis de los resultados evaluativos, se requieren estrictas decisiones de gestión en lo que respecta a su entorno laboral en las organizaciones.

Actualmente, en la subgerencia de evaluación del financiamiento de salud, se observa un clima organizacional inestable, debido a la falta de equipos, la infraestructura es inadecuada, falta de herramientas de trabajos a ello hace que cada colaborador se sienta presionado, estresado, malhumorado, hasta desorganizado, lo que puede llevar a malos entendidos entre las relaciones interpersonales haciendo que se ausente el reconocimiento y la motivación al personal debido al clima organizacional.

Se observa también un tanto de desorden en la gestión de los documentos y archivos del área, lo cual genera desorganización para realizar las labores eficazmente. La carencia del ambiente adecuado (estantes, libreros, útiles, etc.) por lo menos no está al alcance del personal, lo cual generan también un desorden en la organización.

Asimismo, la interrelación del personal es rígida y formal, donde aún existe el jefe y el subordinado (jerarquía marcada). A pesar de tener un personal calificado; esto implica que su entorno pueda afectar en su desempeño laboral. EsSalud posee una estructura orgánica compleja de relaciones estrictamente formales, se relacionan a las unidades entre sí, las cuales para cumplir su finalidad deben interactuar en forma constante con todos los niveles a nivel nacional, a pesar de ello existe inconvenientes en la administración del factor humano el cual es indispensable para el cumplimiento de la misión institucional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre el Desempeño Laboral y el Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Relación Laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre Desempeño Laboral y la Autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Motivación

Laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud, Jesús María - 2018?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la existencia de una relación significativa entre el Desempeño Laboral y Clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Determinar la relación que existe entre el Desempeño laboral y la Relación Laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud, Jesús María - 2018.
- Determinar la relación que existe entre Desempeño Laboral y la Autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.
- Determinar la relación que existe entre el Desempeño Laboral y la Motivación Laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud, Jesús María - 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Bernal C. (2010) menciona que, “el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente” (p.106).

En la presente investigación se desarrolló y se realizó una síntesis de la data

encontrada con respecto al desempeño laboral y el clima organizacional, dicha data ha sido organizada y procesada en forma sistemática.

1.4.2. Justificación Práctica.

La investigación tiene carácter práctico ya que se desarrolló la variable independiente a fin de medir la variable dependiente para concluir en resultados que fomenten o propicien la sostenibilidad del accionar empresarial, redundando en un beneficio para el clima organizacional.

1.4.3. Justificación Metodológica.

Bernal C. (2010) menciona que, “se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable” (p.107).

Metodológicamente se justifica la realización de la presente tesis, en el uso del método científico, realizando el tratamiento de los datos con el cuidado adecuado en forma sistemática a fin de que la teoría estudiada sirva de base para resolver el problema de la investigación, siendo la presente investigación, válida y confiable, debido a que despierta el interés de los conocedores de la materia en lo que respecta a desempeño laboral y el clima organizacional, por dar un ejemplo, en los últimos años se ha buscado explicar la naturaleza de los mismos, siendo las percepciones de los servidores públicos parte de los procesos que ocurren en el medio laboral. Los factores internos y externos de la empresa influyen directamente en el desempeño laboral y el clima organizacional dentro de las empresas y dan forma al clima organizacional donde la empresa se desenvuelve.

1.4.4. Justificación Social.

La presente investigación ayudo a conocer la relación del Desempeño Laboral y el Clima Organizacional, se logró analizar si el desempeño laboral mejora el clima organizacional o si por el contrario no mejoro el clima organizacional para así implantar estrategias que permitan mejorar el CO.

1.4.5. Justificación Conveniencia

Sin duda alguna esta investigación es importante, ya que para este tiempo y espacio es necesario para controlar y/o equilibrar las acciones que realizan los colaboradores y como resultado se genera un ambiente que permita un mayor y mejor desarrollo organizacional.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial.

La presente tesis se desarrolló en la Subgerencia de Evaluación de Financiamiento de Salud - Seguro Social de Salud en la Ciudad de Lima.

1.5.2. Delimitación Temporal

El desarrollo de la presente tesis fue llevado a cabo durante los meses de enero hasta abril de 2018.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

La presente tesis está enfocado al personal que labora en la Subgerencia de Evaluación de Financiamiento de Salud. Desde el punto de vista de la aplicación de los principios de la ciencia administrativa en lo referente al desempeño laboral y el clima organizacional, componentes importantes para que las empresas alcancen sus objetivos en el tiempo preestablecido, empleando dos variables el desempeño laboral y el clima organizacional.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Antecedentes Internacionales

Palomino Miryam y Peña Rafael (2016); presentaron la tesis de grado para optar al título profesional Administradores de Empresas, “el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda.” Cartagena – Colombia, asimismo tuvo como Objetivo Analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda. Metodología. Tipo de investigación es descriptivo y correlacional. La población estuvo conformada por los trabajadores de la Empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda., estos corresponden a 97 personas. Por tanto, la muestra para este estudio será de 49 individuos. Como conclusiones entendemos que con el estudio realizado se dio cumplimiento a su objetivo principal, correspondiente a analizar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda., por medio de esta investigación aporta un mayor conocimiento en relación a una investigación sistemática; determinando que los empleados en su mayoría jóvenes, solteros de ambos sexos, eran procedentes del medio local, de diferentes estratos con formación técnica-laboral.

Se concluyó que los empleados lo señalaron como bueno, sobre todo en términos de la motivación que reciben y el control que tienen a la hora de desempeñar sus funciones. También se determinó que los puntos más débiles se hallaron en relación con la capacidad para la toma de decisiones, y las relaciones con los demás miembros del equipo de trabajo.

Uría, Elizabeth (2011), presento el trabajo de Tesis “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andalus CÍA”. Para optar el grado profesional de ingeniera de empresas. La investigación se desarrolló en la ciudad de Ambato – Ecuador. Asimismo, tuvo como objetivo investigar las relaciones entre el clima organizacional y desempeño laboral. La muestra del estudio consistió en 40 personas que laboraban en la empresa. Los resultados obtenidos de la investigación son: la inconformidad en los trabajadores por falta de reconocimientos de sus superiores, la desmotivación en su ámbito laboral, la aplicación de liderazgo autocrático, el sistema de comunicación con un estilo jerarquizado, además de la falta de fomento para el trabajo en equipo y la falta de compromiso de los trabajadores de la empresa.

Las conclusiones a las que se llegó en la investigación, que el mal clima organizacional afecta directamente el desempeño laboral en la empresa, recomendando dentro de la investigación la aplicación de un estilo de liderazgo democrático, un sistema de comunicación eficiente en todo nivel, formar equipos de trabajo que puedan retroalimentar a los trabajadores sobre su desempeño y continuamente medir el desempeño laboral así como también el clima laboral, a fin de evaluar los cambios en la empresa.

Bernal Idolina, Pedraza Norma y Sánchez Mónica (2013); realizaron el Artículo el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud. La investigación busco dos objetivos: Examinar la multidimensionalidad y las características fundamentales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud. y Diseñar un modelo teórico sobre la relación que existe entre estas dos variables. Dentro de las conclusiones destacan es que los diversos conceptos de los autores referidos a las características y los modelos presentan similitud con las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad son las

más utilizadas en la evolución del clima organizacional para este tipo de instituciones. Con respecto a la valoración de la calidad de los servicios públicos de salud la literatura, afirman los factores de medición más recurrentes son empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad. De igual manera, del análisis del artículo, se demuestra teóricamente que sí existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud, debido a que las investigaciones previas muestran los aspectos vinculados al ambiente de trabajo, tales como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, los cuales tienen una relación directa en la calidad de los servicios públicos de salud.

Se concluye que el ambiente laboral en que se desarrollan los procesos de salud se ve influenciado por el clima organizacional dominante en las instituciones hospitalarias, de forma tal que el clima favorable beneficia el entorno de trabajo, el compromiso y desempeño de los empleados.

Antecedentes nacionales

Quispe Edgar, (2015); realizó su trabajo de investigación de tesis: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Pacucha, Andahuaylas”. Para optar el grado profesional de licenciado en Administración. La investigación se desarrolló en la ciudad de Andahuaylas, Asimismo, tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, dicha investigación permitió mostrar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores sobre la base de tres dimensiones las cuales son: eficacia, eficiencia y productividad laboral. Al respecto el estudio fue no experimental de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, sobre el instrumento de recolección de datos, se utilizó un cuestionario para cada variable, el cuestionario aplicado a clima organizacional estuvo compuesto por 15 preguntas con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y

nunca), el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesto por 15 preguntas, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La información fue obtenida por la encuesta 64 trabajadores, hombres y mujeres de la Municipalidad Distrital de Pacucha, los cuales vienen prestando su servicio a esta institución, durante el período, 2015. De acuerdo al coeficiente de Alfa de Cronbach, la validez y la confiabilidad del instrumento fueron 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral, por ello los instrumentos son fiables y consistentes.

Asimismo, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, para medir la correlación que existe entre estas dos variables, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde comprueba que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p- valor.

Dentro de las conclusiones que se determinaron en el estudio, muestran que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. El objetivo general afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

De la cruz, Edwin y Huamán, Alejandro (2016); presentaron el trabajo de Tesis “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015”, Para optar el grado profesional de licenciado en Administración. La investigación se desarrolló en la ciudad de Huancavelica, asimismo tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional

y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica. ,se utilizó el tipo de investigación aplicada, con nivel de investigación Correlacional, asimismo, se empleó los métodos de investigación científica, Correlacional, método deductivo, con diseño de investigación Experimental: Transeccional - Descriptivo – Correlacional, siendo el universo de estudio materia de investigación de 32 trabajadores, contratados bajo la Contrato Administrativo de Servicios, conocido como CAS, dicha muestra del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Para la investigación se utilizó el instrumento de la encuesta y las fichas de resumen, cargando toda la información al software de procesamiento de datos para su análisis, utilizando para ello el programa SPSS v.22. consecuentemente se utilizó procesó la “r” de Pearson y la prueba “t” para el contraste de las hipótesis de investigación.

Las conclusiones a las que se llegó en la investigación, se determinaron que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0$.

Bardales, Víctor (2016) presento el trabajo de Tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015”. Para optar el grado profesional de maestro en gestión pública. La investigación se desarrolló en la ciudad de Juanjui - Región San Martín, asimismo tuvo como el objetivo principal determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015. La investigación fue no experimental, siendo de diseño descriptivo correlacional. El tipo de muestreo empleado fue no probabilístico, donde

se aplicó el cuestionario a 73 trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui - Año 2015. Los instrumentos aplicados para la medición de las variables fueron la escala del clima laboral y desempeño laboral. Encontrándose como resultado niveles regulares en ambas variables. En cuanto a la correlación fue significativa al nivel 0,01 (bilateral); la variable de desempeño laboral se relaciona de manera positiva con la variable clima organizacional, debido a que el coeficiente de correlación de Pearson (r) es igual a 0.511 lo cual indica una relación directa.

Las conclusiones a las que se llegó en la investigación es que existe una relación directa y significativa entre la variable desempeño laboral con la variable clima organizacional, sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson (r), es igual a 0.511 y ratificada con el p valor que es 0.030.

2.2 BASES TEÓRICAS

La presente investigación de estudio es de gran importancia el cual permite conocer las diferentes definiciones de los autores en relación a las dos variables desempeño laboral y el clima organizacional.

2.2.1 Desempeño Laboral

Armstrong (2009), mencionado por A. Hernández Pólito (2014); nos dice que: Desempeño laboral se entiende como es un proceso de mejora de la organización, donde la actuación de las personas y equipos se manifiestan en un proceso sistemático; por medio de el se logran obtener mejores resultados, además de gestionar de un marco acordado, los objetivos previstos, las normas y los requisitos de competencia. Existen procesos que establecen las metas a alcanzar y la forma como deben gestionarse las personas para lograr una mayor probabilidad en el largo y corto plazo. El desempeño laboral posee como principal característica que permite lograr la integración y la integración de las prácticas de recursos

humanos para que se interrelacionan, al complementar y reforzar mutuamente las relaciones internas, como parte importante de un sistema de trabajo de alto rendimiento, que contribuye al desarrollo de los sistemas de trabajo más eficaces que determinan en gran medida los niveles de desempeño.

Idalberto Chiavenato (2000); nos dice que: el desempeño laboral “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Para determinar el nivel real de desempeño, se debe obtener información de primera mano, dicha información debe ser obtenida por los gerentes, siendo el primer eslabón la medición, posteriormente a ello se establece el proceso de control, en base a lo que se mide, determinando los criterios erróneos que puede dar lugar a problemas más serios. Se debe emplear criterios demostrables que nos permitan tener una idea clara de su desarrollo, también es recomendable establecer estándares para efectos de comprobación.

Bohórquez, lo establece como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Asimismo, Chiavenato, lo define como la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007). En resumen, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Por otro lado, (Citado por Anna Pérez Montejo, artículos sobre la evaluación del desempeño laboral, 2001) Chiavenato explica que el desempeño laboral se determina por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación

personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (Citado en Araujo y Guerra, 2007).

Según Werther y Davis, “La Evaluación del Desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna”.

“Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse” Chiavenato, explica que “Un programa de evaluación del desempeño es correctamente planificado, coordinado y desarrollado, produce beneficios a corto, mediano y largo plazo. El beneficio se muestra en la empresa directamente en los gerentes, el personal y la comunidad. Mediante la evaluación del desempeño laboral, la empresa, visualiza aspectos de comportamiento interno y desempeño laboral, que no podría observarse si no se posee una adecuada evaluación.

Robbins, S. (2004 pg. 217); nos dice que: En el desempeño laboral, los individuos muestran sus competencias laborales alcanzadas, muestran sus logros y como llegan a ellos dentro de un sistema; además de sus conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la organización.

Robbins en su libro Administración decima segunda edición, Año 2014, (pág. 268 y 269) para determinar el nivel real de desempeño, lo primero que deben hacer los gerentes es obtener información al respecto, para lo cual se debe medir. El cómo se mide es a través de la observación, reportes estadísticos, reportes orales y los reportes por escrito, situación

que conlleva a efectuar el control de las actividades desarrolladas, lo que permite obtener el desempeño real, aspecto que se debe contrastar con el estándar del rendimiento que existe, a fin de efectuar medidas correctivas.

2.2.2 Clima Organizacional

Idalberto Chiavenato, (2000); nos dice que: el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, también menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La posibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación. Puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas en especial de aquellas que tienen autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo de un momento a otro. Una buena adaptación denota “salud mental”. Una manera de definir salud es describir las características de las personas mentalmente sana. Esas características básicas implican:

- Sentirse bien consigo misma.
- Sentirse bien con respecto a los demás.

- Ser capaces de enfrentar por si misma las exigencias de la vida.

Esto explica el nombre del clima organizacional dado al ambiente interno existentes entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Cuando una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc. Hasta llegar estados de agresividad, agitación, inconformidad etc. Característicos de las situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa.

Brunet, (2004); nos dice que: la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite entender en términos de causa y efecto, los climas internos de la organización, además de analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

La Importancia del Clima Organizacional

El clima organizacional desde un contexto global, refleja las creencias de los miembros, las actitudes y valores, debido a su característica propia de su naturaleza, transformando dichos elementos en parte de su clima. Siendo la tarea del gestor diagnosticar y analizar el entorno por tres razones:

- Para analizar y encontrar las causas de los conflictos internos, de la insatisfacción del trabajador y del estrés que puede contribuir a la presencia de actitudes negativas dentro de la organización.
- Para identificar los puntos en los cuales se debe intervenir a fin de lograr los cambios necesarios para un mejor clima.

- Para realizar un seguimiento permanente y prever la aparición de futuros problemas.

Asimismo, el empleador o los administradores de las organizaciones conllevan aún mejor control tomando en cuenta cada una de las importancias con el único fin de llegar al objetivo establecido por las organizaciones.

Idalberto Chiavenato (2009); precisa que el ambiente en el que se desenvuelven los integrantes de una organización se le denomina clima organizacional y este se encuentra vinculado de manera estrecha con la motivación personal de dichos integrantes. Al estar el personal motivado, mejora el clima organizacional y también las relaciones personales, siendo estas más satisfactorias y mostrando mejoras en las actitudes de interés, ánimo y colaboración.

Idalberto Chiavenato (1999); dice que la forma como se trata a las personas en las organizaciones compete a la administración de personal. Las personas no son solo recursos de la organización que se administran de manera pasiva, sino que son seres que colaboran con su inteligencia, responsabilidad, proactividad, iniciativa, conocimientos y habilidades a administrar los demás recursos organizacionales materiales. Esta nueva concepción, por tanto, se trata de administrar con las personas y no simplemente en la administración de personas, como clásicamente se considera. El intelecto de cada uno de los miembros de la organización se convierte en el principal recurso la misma, por lo que requiere de un tratamiento dedicado.

El clima organizacional es la percepción que experimenta los integrantes de una organización sobre las cualidades o características del ambiente organizacional y que van a influir en su comportamiento. El CO es favorable cuando logra cubrir las expectativas sobre las necesidades personales de los miembros, facilitando la elevación moral de los mismos.

Por otro lado, el Boletín Científico de la Universidad Autónoma del Estado de

Hidalgo (México) nos indica que, si se pretende que las organizaciones sean eficientes, es primordial que exista un clima laboral de armonía, ya que esto influye de manera directa en la productividad. Destaca también una estrecha vinculación entre el comportamiento y conducta de los trabajadores y otros aspectos psicológicos con la percepción del trabajador sobre el ambiente y entorno dentro de su centro de trabajo.

Gonçalves (2000); precisa que el Clima Organizacional brinda información de aquellos procedimientos vinculados al comportamiento de los integrantes de la organización; y de esta manera permite implementar cambios de forma planificada en las conductas y actitudes de los integrantes, así como en la estructura misma de la organización y en las partes que la componen.

El Clima Organizacional abarca distintos aspectos relacionados a las expectativas y reacciones del personal. En este aspecto, se encuentran los factores como el liderazgo y las prácticas de dirección mediante sus estilos de supervisión tales como la participativa o la autoritaria, por ejemplo; pero también se considera los factores relacionados con la estructura organizacional y sistema formal que involucra las relaciones de dependencia, la modalidad de comunicación interna, las políticas remunerativas y de promociones, entre otras. Además de ello, se consideran los factores asociados al trato a los miembros en el trabajo en el cual se incluye las políticas de apoyo social, los sistemas de incentivos, la interacción entre los integrantes de la organización, etc. Teniendo en cuenta estos aspectos, se puede construir una definición de clima organizacional:

El Clima Organizacional es el conjunto de aspectos que intervienen como un mediador entre los intereses y motivaciones personales de los trabajadores y el sistema organizacional en una institución y que determinan el comportamiento de sus integrantes y ello repercute en la productividad de la organización.

Brunet (citado por Sandoval – Cavero 2004); sostiene que para realizar una evaluación del clima organizacional se deben considerar cuatro dimensiones, las cuales son las siguientes:

- **Autonomía Individual.** Se encuentra relacionada con el empoderamiento de los miembros de la organización, con la posibilidad del individuo de poder decidir (dentro de los alcances de sus funciones), de las responsabilidades individuales y de su independencia.
- **Grado de estructura que impone el puesto.** Se encuentra relacionada a las formas y procedimientos para establecer funciones, atribuciones, y procesos de trabajo y la manera como estos son comunicados a los miembros de la organización.
- **Tipo de recompensa.** Esta dimensión se encuentra vinculada a los montos remunerativos que se perciben y a las posibilidades que se tienen de ascensos o promociones.
- **Consideración, agradecimiento y apoyo.** Se refiere a los factores distintos al monetario que el trabajador recibe como apoyo o estímulo por el desarrollo de sus funciones.

2.3 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

2.3.1 Autonomía

La autonomía se define como aquella capacidad de poder auto regularse sin estar influenciado por otras personas o por presiones externas, es decir una persona autónoma puede analizar que es lo que debe de hacer y lo que no debe hacer, de manera objetiva sin dejarse llevar por otras influencias distintas al objetivo común de la organización, dejando de lado incluso los intereses particulares propios o de terceras personas.

2.3.2 Relación Laboral

La relación laboral es aquella que se genera entre el empleador y sus trabajadores, las cuales se encuentran regulados a través de un contrato laboral y las normas respectivas vinculadas a la materia. En la relación laboral, la persona brinda su trabajo, el cual puede ser físico o mental, mientras que el empleador u organización brinda el capital y los medios necesarios para que el trabajador pueda realizar sus labores de manera óptima, tales como ambientes adecuados, herramientas, equipamiento, implementos de seguridad y todos aquellos recursos físicos que puedan garantizar que el trabajador realice sus funciones de manera adecuada y con la seguridad del caso.

2.3.3 Motivación Laboral

La motivación es el impulso que consigue que los trabajadores realicen las funciones que les corresponde hacer, aun teniendo otras alternativas que se pueden presentar en el mismo momento. Por ello, la motivación constituye un pilar importante para la productividad de la organización, con lo cual se logra alcanzar los niveles de competitividad que el mundo actual exige, pero además la motivación está vinculada a la satisfacción y desarrollo personal de los individuos, quienes identifican en su trabajo las oportunidades para aprender y crecer profesional y personalmente.

2.3.4 Eficacia

La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos de las organizaciones con la utilización de los recursos disponibles. Por lo tanto, la eficacia es una medida del cumplimiento de objetivos y evaluación de resultados, considerando el alcanzar los objetivos dentro de los plazos preestablecidos, lo que permitirá cumplir con las demandas en el mercado.

2.3.5 Eficiencia

La eficiencia está enfocada en la mejor manera de utilizar los recursos para el logro de los objetivos; (the best way) es decir la forma de ejecutar o hacer las cosas, utilizando los recursos de manera racional. La eficiencia se concentra en los aspectos internos, los procedimientos de la organización, priorizando los medios sobre los fines, Además, la eficiencia refiere a la correcta ejecución de las labores asignadas a los trabajadores de manera oportuna, siendo el tiempo en su ejecución la medida para determinar la eficiencia de los trabajadores.

2.3.6 Productividad

La productividad se define como la obtención de los bienes y servicios que se necesitan en relación a los recursos que se utilizan para su producción y que depende del trabajo del personal y de los procesos involucrados en ello, pero además de la motivación e interés de los miembros de la organización. Por ello se dice que la productividad está más relacionada al potencial humano que a la tecnología.

Se debe mencionar que la productividad hoy en día está asociada a la mejor utilización de los recursos empresariales, fundamentalmente el tiempo, el mismo que redundará en los costos operativos y por supuesto en el precio de venta de los productos o servicios.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

Existe una relación significativa entre el Desempeño Laboral y el Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el Desempeño Laboral y la Relación Laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud, Jesús María – 2018.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre Desempeño Laboral y la Autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre el Desempeño Laboral y la Motivación Laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018.

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Definición conceptual

Variable 1: Desempeño Laboral

“Desempeño laboral es un proceso sistemático para la mejora de rendimiento de la organización mediante el desarrollo de la actuación de las personas y los equipos. Es un medio para obtener mejores resultados por entender y gestionar el desempeño laboral dentro de un marco acordado de los objetivos previstos, las normas y los requisitos de competencia. Existen procesos para establecer entendimiento compartido sobre las metas a alcanzar, y para la gestión y desarrollo de las personas de una manera que aumenta la probabilidad de que se logrará en el corto y largo plazo”. Armstrong (2009).

Variable 2: Clima Organizacional

“El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando éstas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de ánimo, interés, colaboración irrestricta, etc. Chiavenato (2009).

Definición operacional**Variable 1: Desempeño Laboral**

Es el rendimiento el cual el personal que la labora en una entidad tiene funciones y tareas que desarrolla cuyo fin es obtener resultados favorables. Asimismo, se procedió a medir a través de un cuestionario tipo escala Likert con 9 ítems, con las 3 dimensiones: eficacia, eficiencia y productividad.

Variable 2: Clima Organizacional

Son las percepciones que tiene el colaborador dentro de su ambiente de trabajo el cual influye en su comportamiento, Asimismo, se procedió a medir a través de un cuestionario tipo escala Likert con 9 ítems, con las 3 dimensiones: relación laboral, autonomía y motivación laboral.

Variable 1: Desempeño Laboral

Tabla 1. Operacionalización de la variable desempeño laboral

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	INSTRUMENTO
Eficacia	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos	P1, P2,	Nunca (1)	Cuestionario Tipo Escala de Likert
			Casi Nunca (2)	
	Porcentaje del Logro Final	P 3.	Algunas veces (3)	
		TOTAL: 3	Casi siempre (4) Siempre (5)	
Eficiencia	Nivel de Utilización de Recursos	P4, P5,	Nunca (1)	Cuestionario Tipo Escala de Likert
			Casi Nunca (2)	
	Nivel de Capacidad de resolver los problemas	P6.	Algunas veces (3)	
		TOTAL: 3	Casi siempre (4) Siempre (5)	
Productividad	Nivel de producción	P7, P8,	Nunca (1)	Cuestionario Tipo Escala de Likert
			Casi Nunca (2)	
		P9	Algunas veces (3)	
		TOTAL: 3	Casi siempre (4) Siempre (5)	

Fuente: Elaboración propia

Variable 2: Clima Organizacional

Tabla 2. Operacionalización de la variable clima organizacional

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	INSTRUMENTO
Relación laboral	Frecuencia de Vínculos Sociales	P10, P11,	Nunca (1)	Cuestionario Tipo Escala de Likert
	Ambiente Laboral	P 12	Casi Nunca (2)	
	TOTAL: 3	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	
Autonomía	Nivel de Responsabilidad del Personal	P13, P14,	Nunca (1)	Cuestionario Tipo Escala de Likert
	Nivel de Libertad de toma de decisiones	P15.	Casi Nunca (2)	
	TOTAL: 3	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	
Motivación laboral	Nivel del Sistema de Promoción para ascender	P16, P17,	Nunca (1)	Cuestionario Tipo Escala de Likert
	Nivel de Equidad en Remuneración	P18.	Casi Nunca (2)	
	TOTAL: 3	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

En la presente tesis de investigación se ha utilizado el método hipotético deductivo, mediante la observación del fenómeno objeto de estudio en base a dichas observaciones generar una hipótesis que permitió explicar el fenómeno. Luego de ello se han deducido consecuencias en relación a la hipótesis planteada y se ha verificado su validez en base a la comparación con la experiencia.

Se ha realizado una recolección de datos de fuentes primarias y secundarias, esto consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados en el trabajo de investigación. Se ha considerado que la mejor forma de analizar las relaciones y patrones básicos es mediante la observación de un número significativo de casos, ya que siendo de esta manera es posible compensar las particularidades que se puedan presentar para casos individuales y tener una imagen de las situaciones más comunes o repetitivas. Los investigadores cualitativos construyen imágenes mostrando la relación entre dos o más características o atributos (variables) presentes en muchos casos. (Gómez, Deslauriers y Alzate, 2010).

3.2 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente tesis es una Investigación Correlacional, este tipo de estudio descriptivo tiene como fin determinar el grado de relación entre dos o más variables.

Oseda D. (2015) Teoría y Práctica de la Investigación Científica. Huancayo Universidad Peruana Los Andes, pág. 163, menciona que este tipo de metodología de investigación tiene como característica la medición de cada una de las variables, el planteamiento de hipótesis correlacionales y la aplicación de la estadística para determinar el grado de correlación de las variables. Asimismo, una investigación descriptiva considera en primer lugar el examen de las características del fenómeno a investigar, conceptualizarlo, realizar la formulación de las hipótesis, establecer la manera o técnica para obtener los datos necesarios y definir las fuentes de consulta.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis es de Investigación no experimental, “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, Fernández y Batista, 2003).

A continuación, se dio una breve descripción de los 4 tipos de investigación en base a lo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista (2003).

- Explicativa: En base a este tipo de estudio se explica las causas por las que un fenómeno o más ocurren, además de las condiciones en las que se presenta y las variables que intervienen.
- Descriptiva: Según Danhke, 1989 (citado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003), las investigaciones del tipo descriptivo “miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p.117). Se realizan con la finalidad de captar la mayor información posible para obtener los resultados de la investigación.

- **Correlacionales:** Estos tipos de estudio identifican las relaciones que existen entre dos o más variables o conceptos. Identifican que tan relacionadas o no se encuentran dos variables y de esa manera pueden explicarse el comportamiento de estas.
- **Exploratorios:** Esta forma de investigación o estudio es utilizada cuando se quiere analizar de manera profunda un tema que no es muy conocido o incluso desconocido. Abarca temas nuevos, no tratados con anterioridad y cuyos resultados son difíciles de inferir.

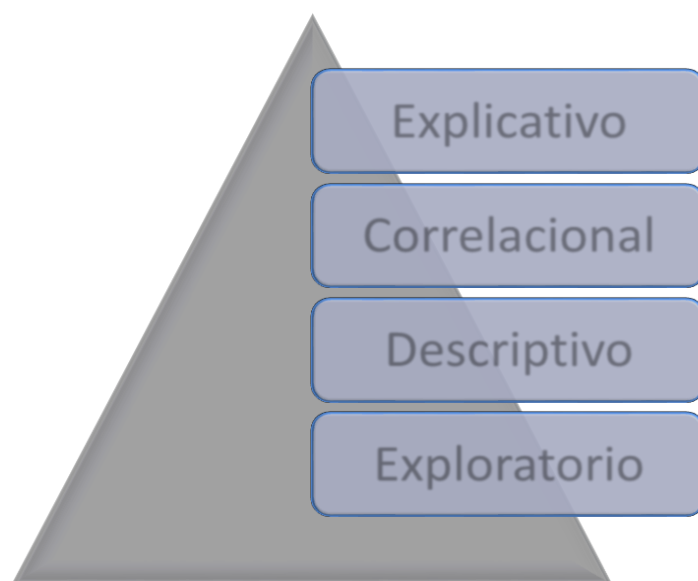


Figura 1. Niveles de Investigación

Fuente: Elaboración propia

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

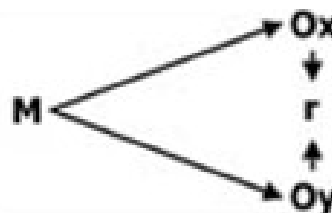
Descriptivo – correlacional (no experimental), en base al modelo cualitativo.

El diseño del estudio está en base a la relación entre dos variables que se desarrollan en la unidad de estudio que se pretende analizar, además se identificará y estudiará un fenómeno, para luego describirlo (descriptivo) y finalmente interpretarlo o explicarlo (correlacional).

El estudio correlacional tiene como propósito evaluar la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables (Gabriela Morán y Darío Alvarado 2010 pág. 8).

Donde:

M = Muestra
 Ox = Variable 1
 Oy = Variable 2
 r = Correlación



3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

- **Población objetivo:** La población de estudio (20), estará conformada por todo el personal que labora en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud.
- **La muestra:** se selecciona de la población, por considerarlo un número manejable de censados. En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra es aquella que resulta de aplicar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población (20)

Z = nivel de confianza al 95% (1,96)

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada (0,5 cuando es desconocida)

q = Probabilidad de fracaso (1 – p)

D = Precisión o Error máximo admisible en términos de proporción 5% (0,05).

Para determinar el número de muestra de la población, reemplazamos los datos obtenidos:

$$n = \frac{20 \times 1.96^2 \times (0.5) (0.5)}{0.05^2 \times (20-1) + 1.96^2 \times (0.5) (0.5)} = 19,05$$

$$n = 19$$

Por lo tanto, para la presente investigación el cual está conformada por 20 trabajadores y al ser una población pequeña, se considera que es una población censal, Sobre ello López (1998) nos dice que la muestra es censal cuando representa a toda la población. Por su lado, Hurtado (2012) indica que en las poblaciones finitas o pequeñas no se debe seleccionar una muestra a fin de no afectar la validez de los resultados.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

Encuesta: permite recabar información mediante un grupo de preguntas, las cuales se consideran que ayudarán a obtener datos sobre características, rasgos o dimensiones sobre una variable. Constituyen un conjunto de preguntas previamente elaborado utilizado en el modo de encuesta (del Rio, 2013).

3.6.2 Instrumento de Recolección de Datos

Cuestionario: Instrumento que permitió recoger información, de tipo de escala de Likert.

3.7 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Luego de realizar el análisis de consistencia de los instrumentos utilizados para la recolección de datos, se procede a establecer los indicadores que servirán para el análisis del caso. Para los instrumentos de recolección de información: Medición de la validez: se dio de acuerdo a la validez de constructo en el cual se realizó un estudio estadístico para ver si la construcción de cada pregunta podrá medir clara y objetivamente cada una de las dimensiones que cada variable contiene, al ser un proceso estadístico está libre de sesgo. El procedimiento para seguir el análisis de los datos que se obtuvo de la aplicación de los instrumentos. Como herramienta tecnológica se usó el programa estadístico SPSS (versión 23) para Windows. Incluyendo estadísticas descriptivas y contrastación de Hipótesis. Los datos mensurables fueron analizados para evaluar su valor de inferencia y descriptivo de los hechos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Técnicas de Procesamiento de Datos

A través de una encuesta compuesta por 18 preguntas, empleadas en la investigación para determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, EsSalud Jesús María - 2018.

Toda y cada una de las preguntas es el resultado de la operatividad de las variables: desempeño laboral y clima organizacional, las que fueron estructuradas previamente en dimensiones y en indicadores. Cada indicador elegido, está relacionado con su dimensión e incluido en la encuesta mediante la formulación de preguntas claras, para saber la opinión de los participantes, con preguntas que fueron consideradas como importantes para la investigación. Se tuvo especial cuidado en la elaboración de la encuesta, respecto a la forma que permita una fácil interpretación. Las preguntas seleccionadas en la encuesta son cerradas de tipo Likert, que es un tipo de interrogante de permite conocer la opinión del encuestado y se realiza en una escala de 5 alternativas, consideradas como suficientes para conocer la intensidad de la respuesta.

Técnicas de Análisis de Datos

Para el contraste o prueba de las hipótesis, se ha empleado el método de Friedman (Fr), porque se ajusta a este tipo de investigación cuantitativa con carácter estadístico, en las que se seleccionan grupos de 'n' elementos esperando que tales elementos de cada grupo sean lo más similares posible entre sí, y a cada uno de los

elementos del grupo se le aplica uno de entre 'n' tratamientos, para probar si los grupos de datos presentan tal similitud o la misma distribución de información.

El método estadístico de decisión, determina que si el resultado estadístico "Fr" es mayor al punto crítico fijado previamente en una tabla Chi-Cuadrado dependiendo de los grados de libertad, se rechaza la hipótesis nula tomando con relación a un determinado nivel de significación; el rechazo daría la oportunidad de aceptar la hipótesis alterna. Las hipótesis: nula (H_0) y alterna (H_1), se determinan de la siguiente manera:

- H_0 : Todos los grupos formados tienen la misma distribución de información
- H_1 : Todos los grupos formados no tienen la misma distribución de información

La hipótesis nula que se contrasta y considera que las respuestas asociadas a cada uno de los grupos de datos, tienen la misma distribución de probabilidad, relacionándola con la hipótesis alterna de que por lo menos una de las respuestas difiere de las demás.

4.2 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS EN TABLAS, GRÁFICOS, FIGURAS, ETC.

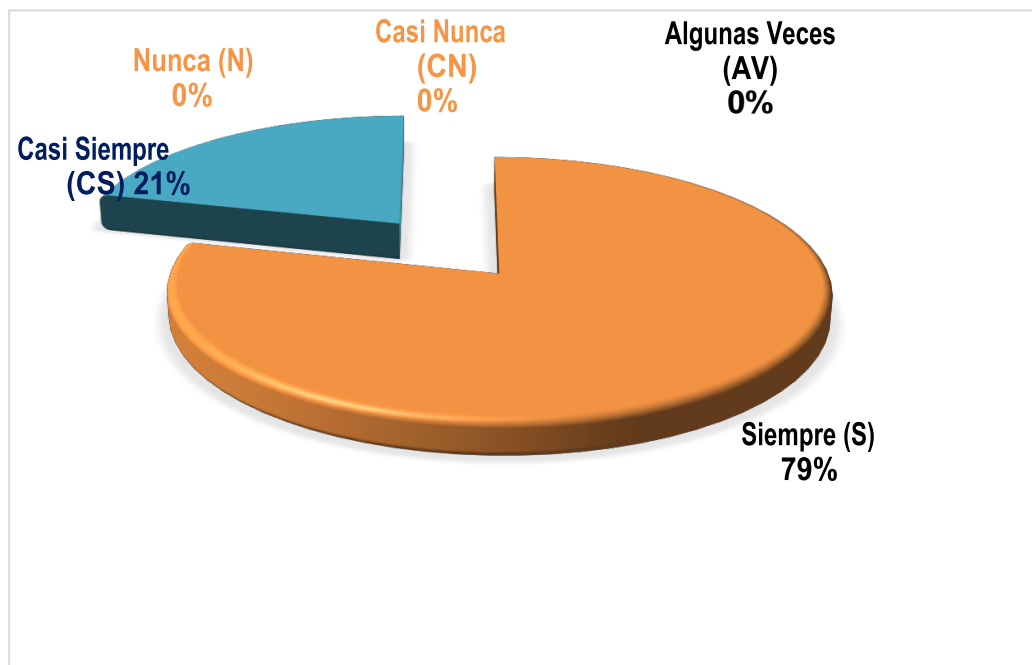
Variable: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 3. Distribución de frecuencias sobre si Tiene conocimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos en la subgerencia

Tabla 03 **Eficacia** (Dimensión) **cumplimientos de los objetivos** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	15	79 %
Casi Siempre (CS)	4	21 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Elaboración propia

Figura 2. Gráfico circular de la distribución de frecuencias sobre si Tiene conocimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos en la subgerencia

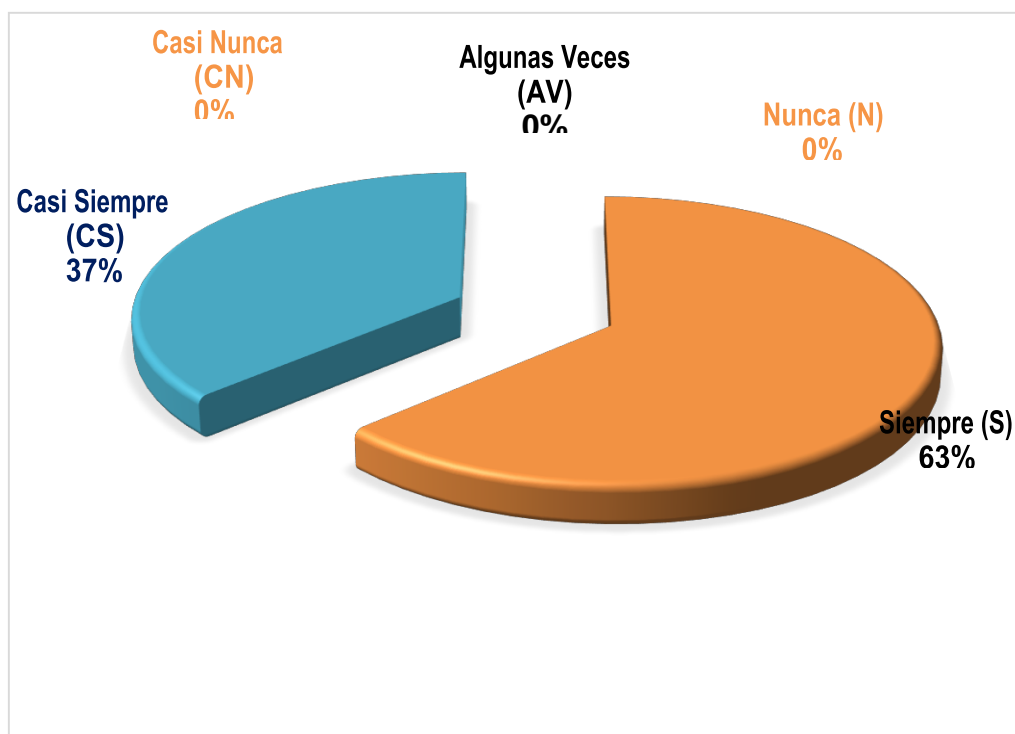
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 79%, casi siempre el 21% y las otras respuestas el 0%, tienen conocimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos en la subgerencia.

Tabla 4. Distribución de frecuencias sobre si el funcionario responsable les comunica los objetivos y las responsabilidades de su puesto de trabajo

Tabla 04 Eficacia (Dimensión) logro final (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	12	63 %
Casi Siempre (CS)	7	37 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

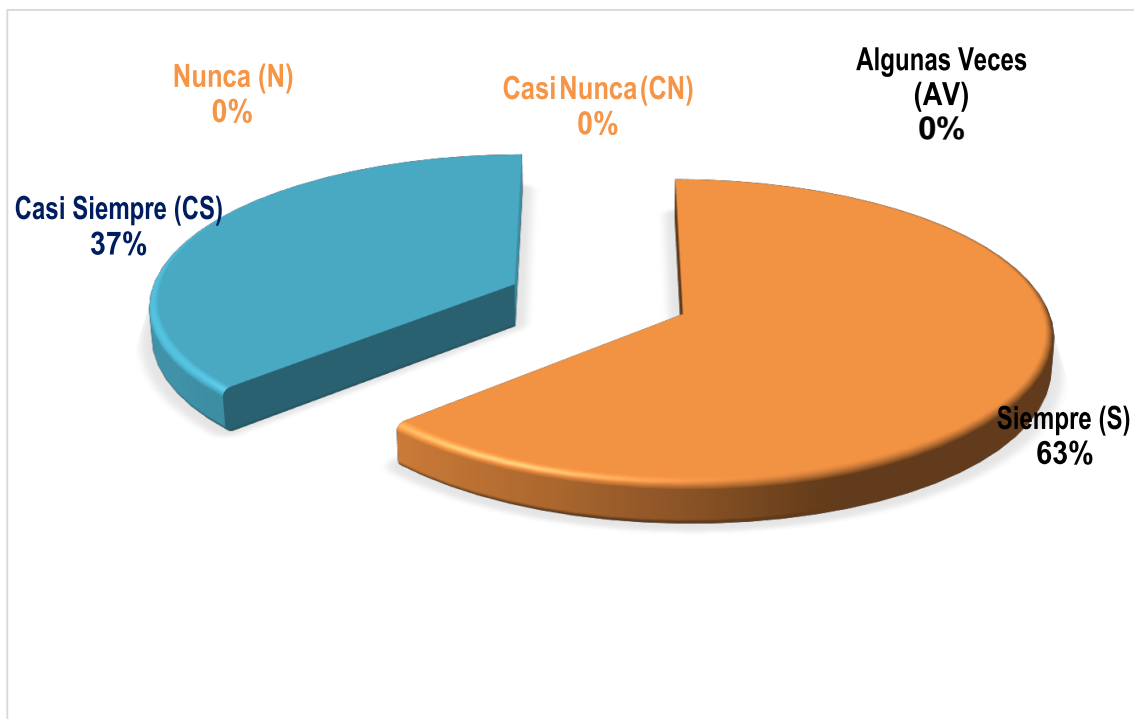
Figura 3. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si el funcionario responsable les comunica los objetivos y las responsabilidades de su puesto de trabajo

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 63%, casi siempre el 37% y las otras respuestas el 0%, dicen que el funcionario responsable les comunica los objetivos y las responsabilidades de su puesto de trabajo.

Tabla 5. Distribución de frecuencias sobre si se le comunica las actividades a desarrollar de acuerdo a los objetivos y los resultados que se espera alcanzar.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	12	63 %
Casi Siempre (CS)	7	37 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si el funcionario responsable les comunica los objetivos y las responsabilidades de su puesto de trabajo.

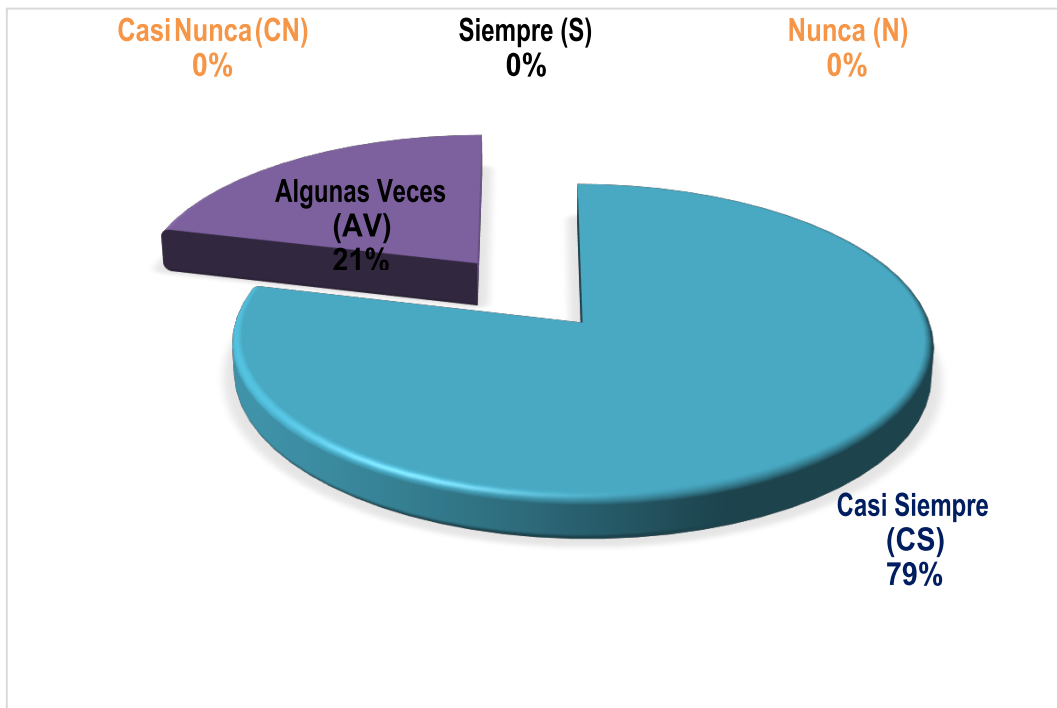
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 63%, casi siempre el 37% y las otras respuestas el 0%, dicen que se le comunica las actividades a desarrollar de acuerdo a los objetivos y los resultados que se espera alcanzar.

Tabla 6. Distribución de frecuencias sobre si De acuerdo a los objetivos le asignan los recursos necesarios para cumplir con sus actividades de acuerdo al plan.

Tabla 06 **Eficiencia** (Dimensión) **nivel de utilización recursos** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	15	79 %
Algunas Veces (AV)	4	21 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

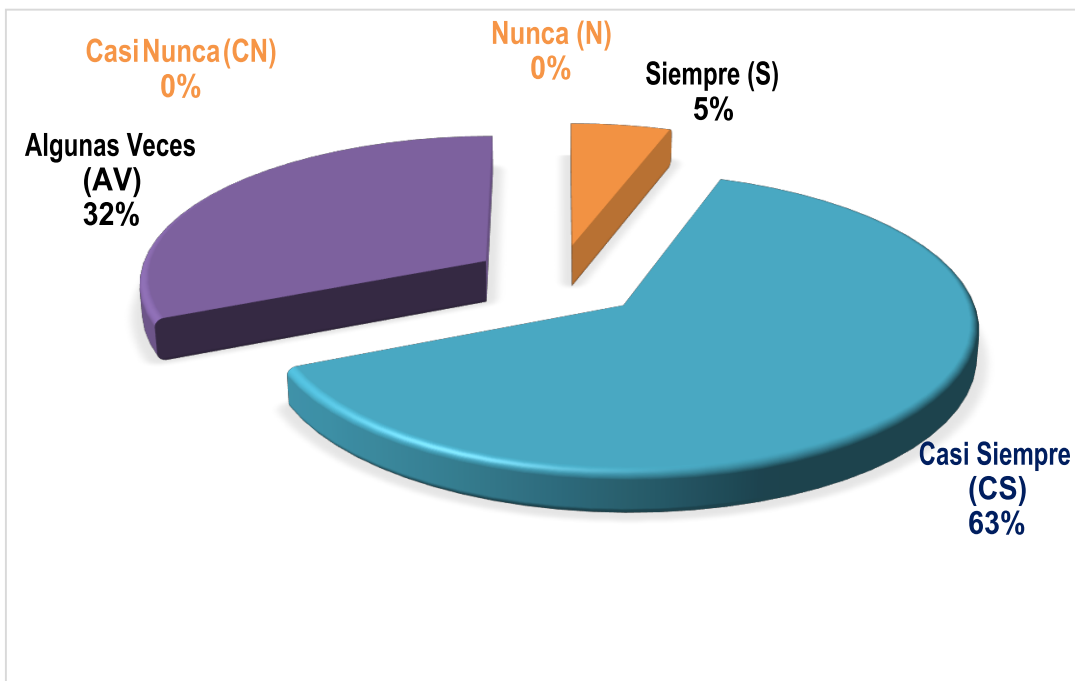
Figura 5. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si De acuerdo a los objetivos le asignan los recursos necesarios para cumplir con sus actividades de acuerdo al plan.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: casi siempre el 79%, algunas veces el 21% y las otras respuestas el 0%, dicen que de acuerdo a los objetivos le asignan los recursos necesarios para cumplir con sus actividades de acuerdo al plan.

Tabla 7. Distribución de frecuencias sobre si Los recursos utilizados considera que le permiten cumplir con sus actividades dentro de los plazos establecidos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	1	5 %
Casi Siempre (CS)	12	63 %
Algunas Veces (AV)	6	32 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

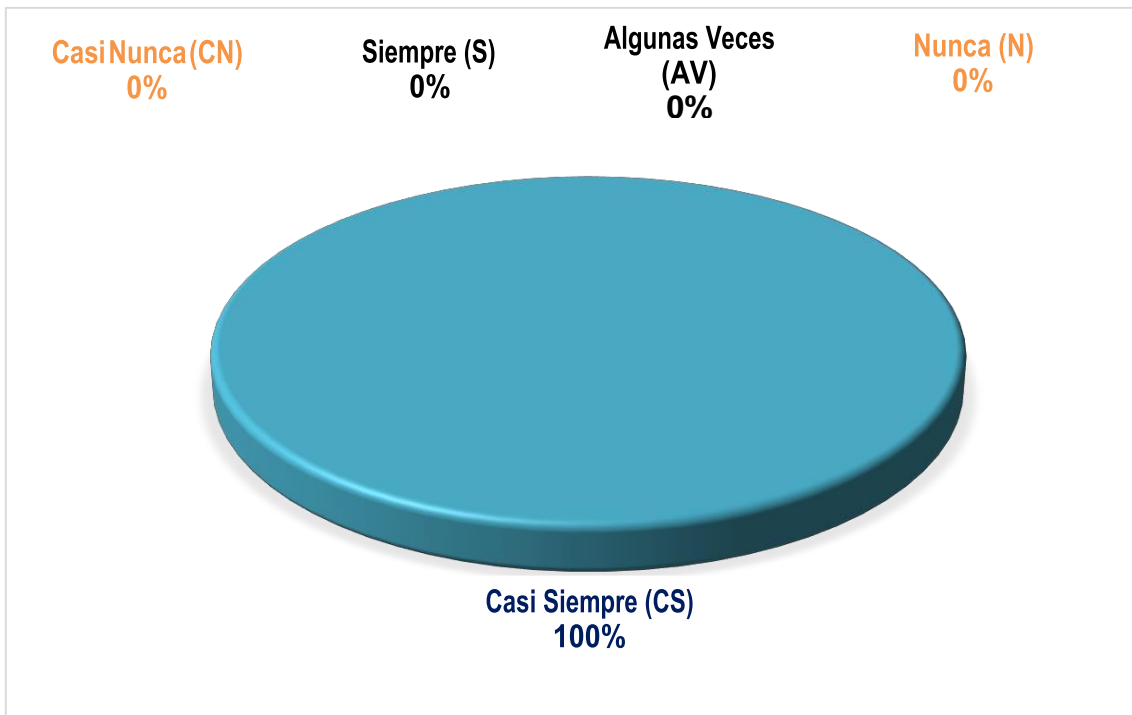
Figura 6. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si Los recursos utilizados considera que le permiten cumplir con sus actividades dentro de los plazos establecidos.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: Se observa que los encuestados contestaron: siempre el 5%, casi siempre el 63%, algunas veces el 32% y las otras respuestas el 0%, consideran que los recursos utilizados si le permiten cumplir con sus actividades dentro de los plazos establecidos.

Tabla 8. Distribución de frecuencias sobre si se utilizan los adecuados medios de comunicación que le permiten resolver los problemas que se presentan durante su labor de forma inmediata y acertada.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	19	100 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

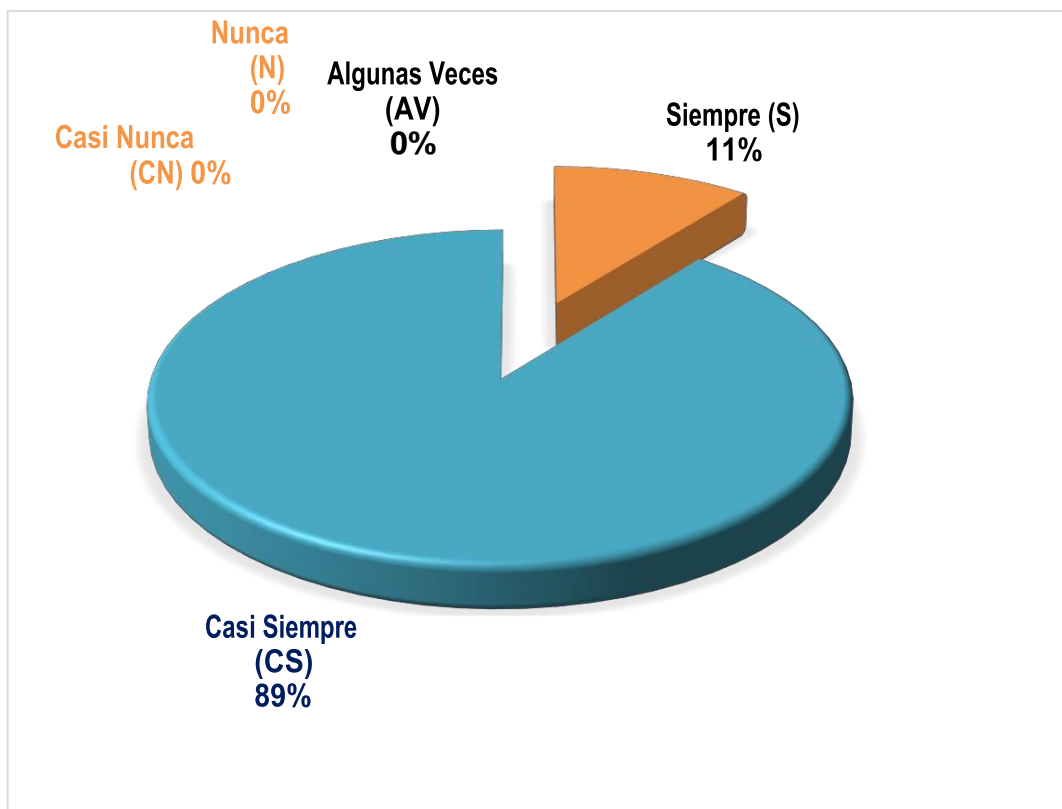
Figura 7. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si se utilizan los adecuados medios de comunicación que le permiten resolver los problemas que se presentan durante su labor de forma inmediata y acertada.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: casi siempre el 100%, y las otras respuestas el 0%, dicen que se utilizan los adecuados medios de comunicación que le permiten resolver los problemas que se presentan durante su labor de forma inmediata y acertada.

Tabla 9. Distribución de frecuencias sobre si Ud. Logra desarrollar eficientemente las tareas asignadas dentro de la subgerencia.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	2	11 %
Casi Siempre (CS)	17	89 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si se utilizan los adecuados medios de comunicación que le permiten resolver los problemas que se presentan durante su labor de forma inmediata y acertada.

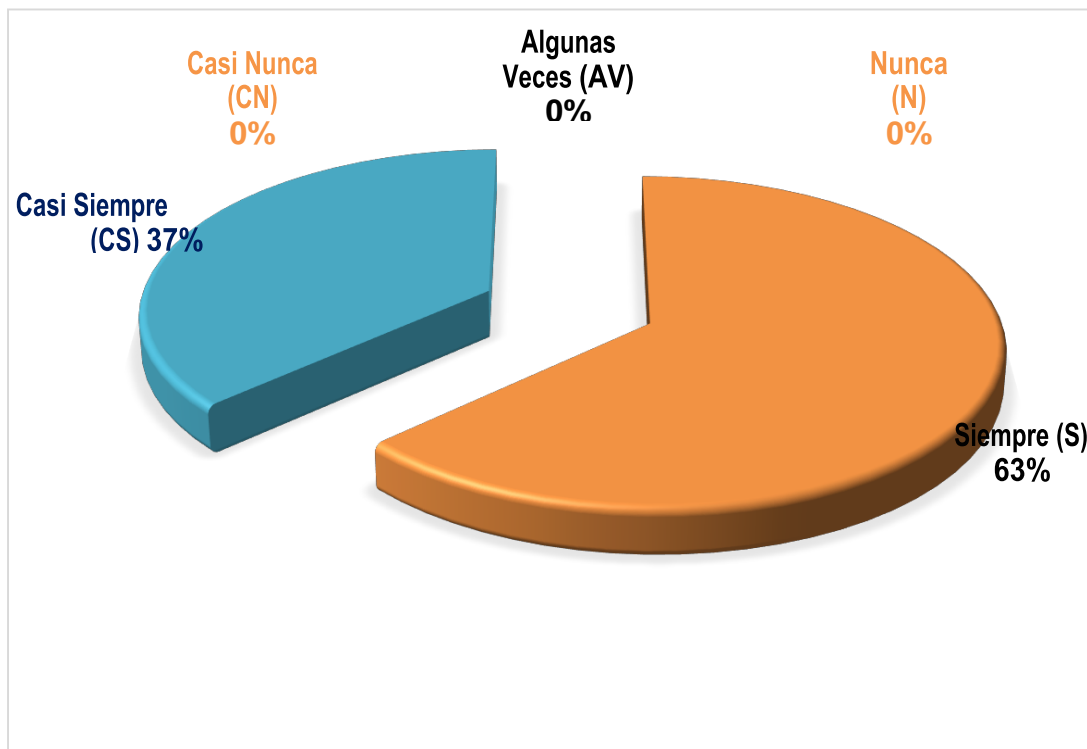
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 11%, casi siempre el 89% y las otras respuestas el 0%, dicen que logran desarrollar eficientemente las tareas asignadas dentro de la subgerencia.

Tabla 10. Distribución de frecuencias sobre si Ud. cree que es suficiente el grupo de trabajadores con que cuenta la subgerencia para la carga de trabajo habitual.

Tabla 10 **Productividad** (Dimensión) **nivel de producción** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	12	63 %
Casi Siempre (CS)	7	37 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si Ud. cree que es suficiente el grupo de trabajadores con que cuenta la subgerencia para la carga de trabajo habitual.

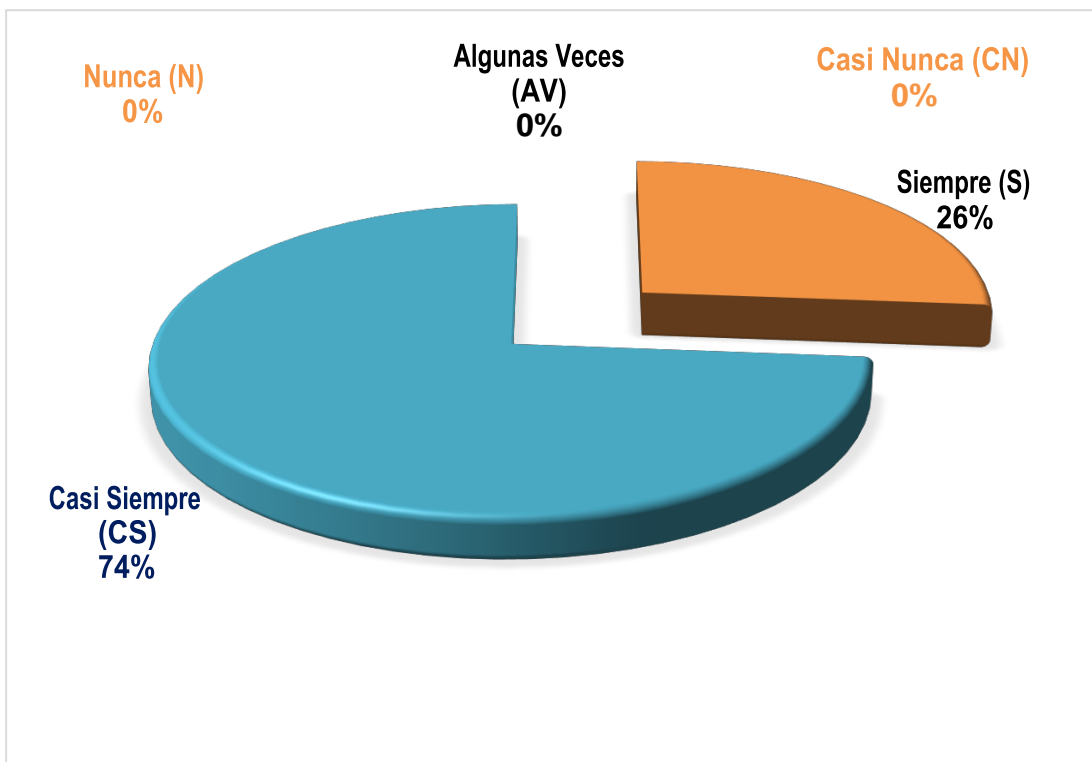
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 63%, casi siempre el 37% y las otras respuestas el 0%, dicen que es suficiente el grupo de trabajadores con que cuenta la subgerencia para la carga de trabajo habitual.

Tabla 11. Distribución de frecuencias sobre si Ud. cree que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por la subgerencia.

Tabla 11 **Productividad** (Dimensión) **nivel de producción** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	5	26 %
Casi Siempre (CS)	14	74 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si Ud. cree que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por la subgerencia.

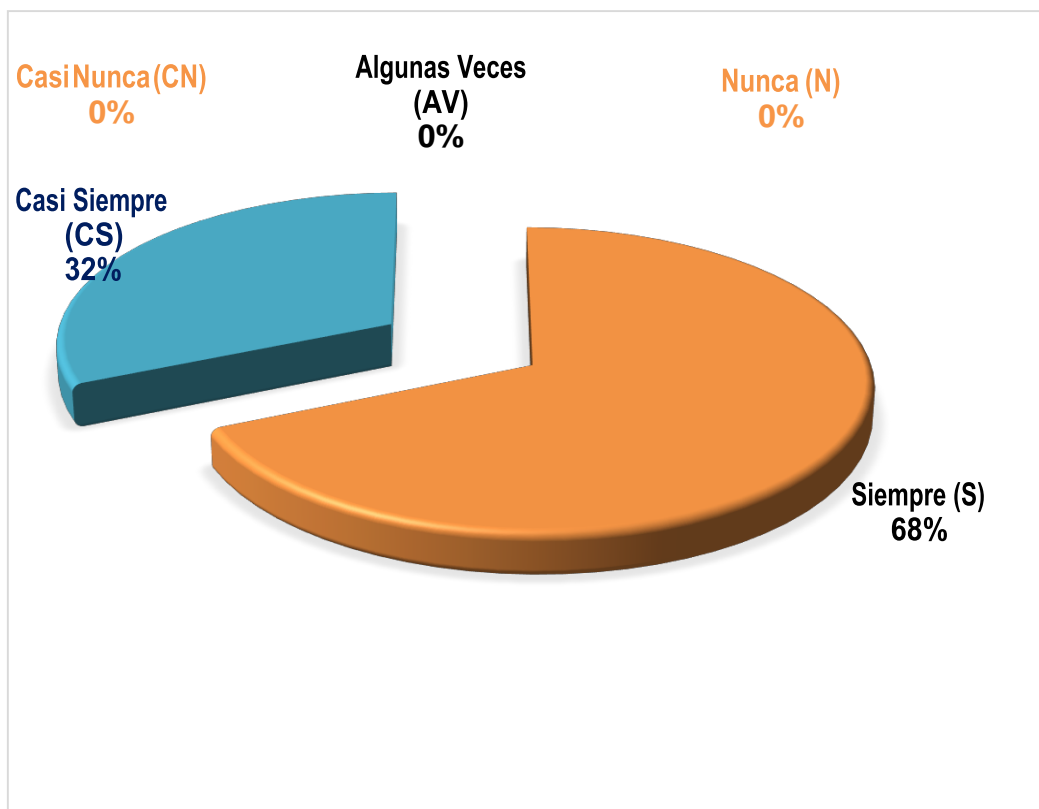
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 26%, casi siempre el 74% y las otras respuestas el 0%, creen que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por la subgerencia.

Variable: DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 12. Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Eficacia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	39	32 %
Casi Siempre (CS)	18	68 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

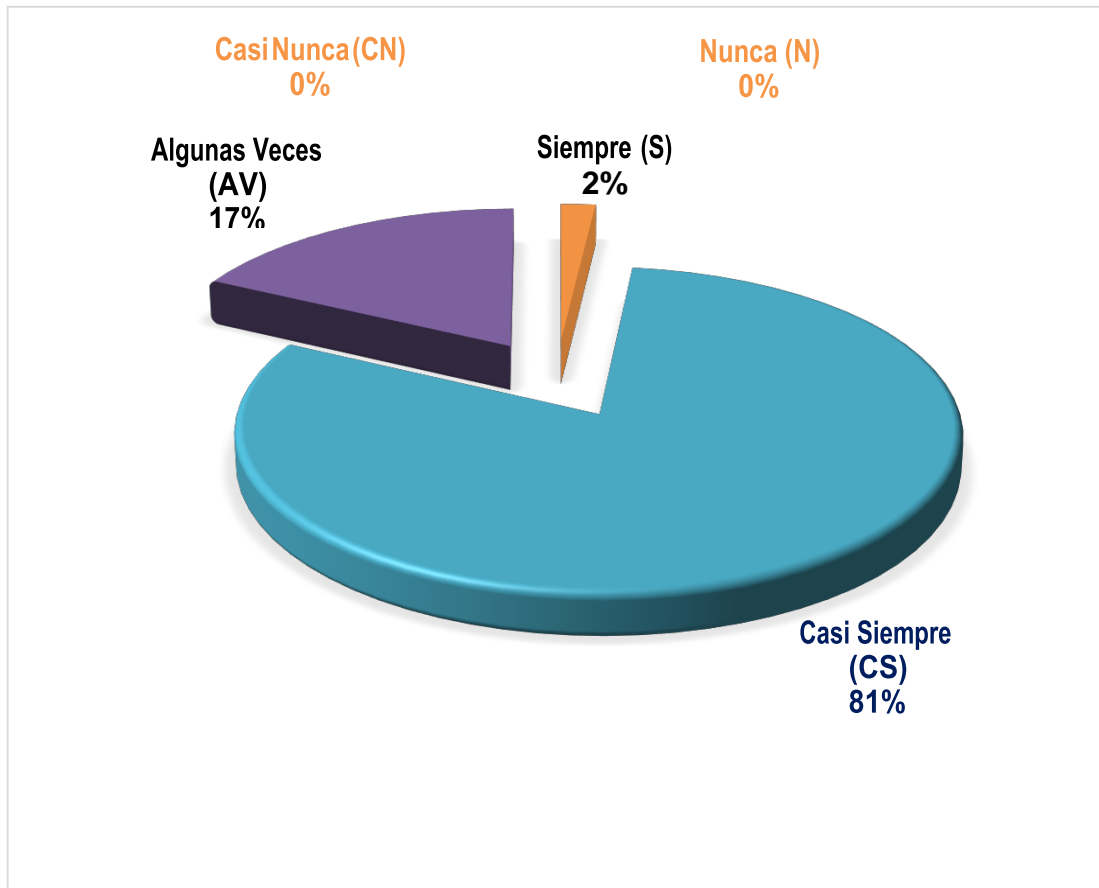
Figura 11. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Eficacia.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 32%, casi siempre el 68% y las otras respuestas el 0%, dicen que existe eficacia en la subgerencia.

Tabla 13. Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Eficiencia

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	1	2 %
Casi Siempre (CS)	46	81 %
Algunas Veces (AV)	10	17 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

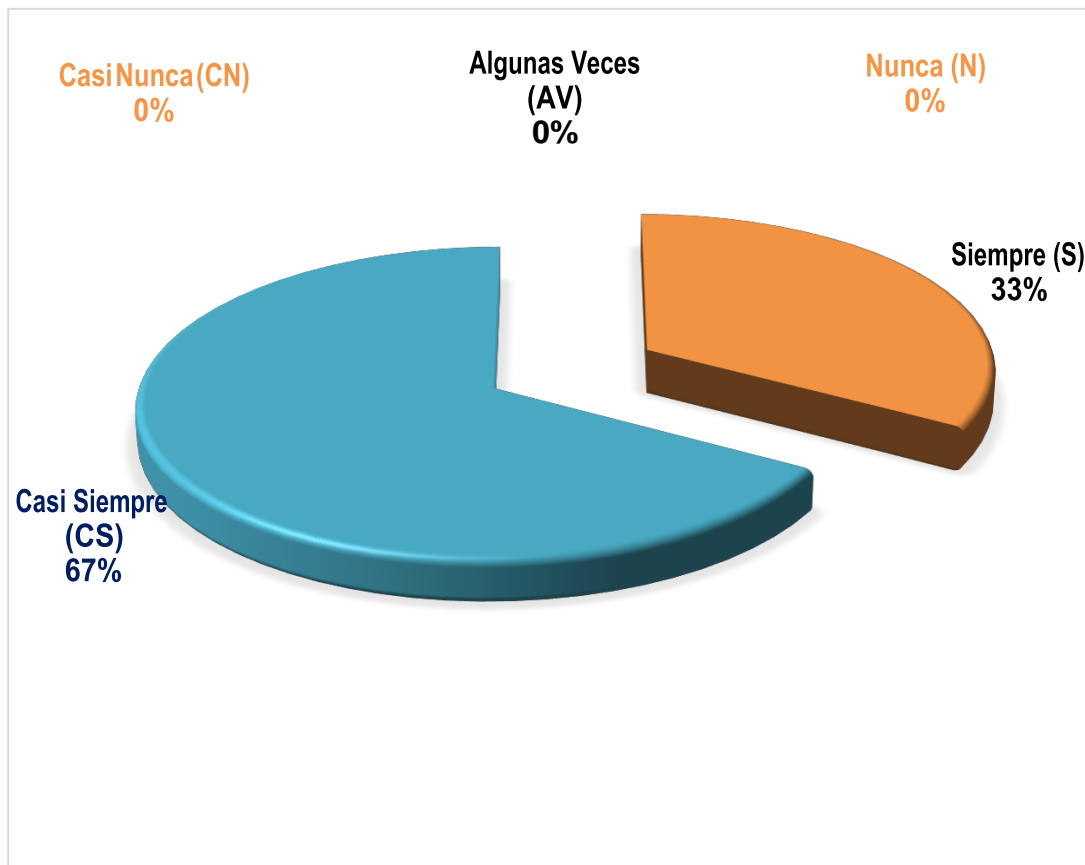
Figura 12. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Eficiencia.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 2%, casi siempre el 81%, algunas veces el 17% y las otras respuestas el 0%, dicen que existe eficiencia en la subgerencia.

Tabla 14. Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Productividad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	19	33 %
Casi Siempre (CS)	38	67 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

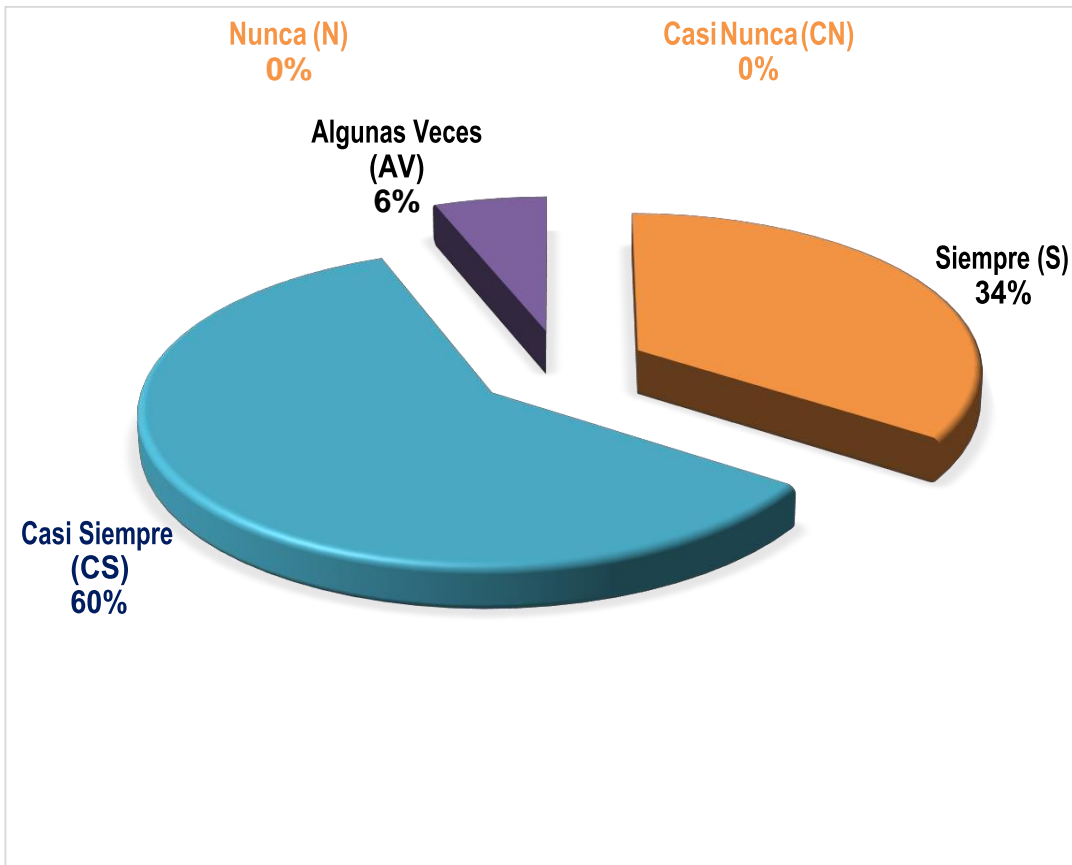
Figura 13. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre la dimensión: Productividad.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 33%, casi siempre el 67% y las otras respuestas el 0%, dicen que existe productividad en la subgerencia.

Tabla 15. Distribución de frecuencias variable: Desempeño Laboral

Tabla 15 Desempeño Laboral (Variable)		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	59	34 %
Casi Siempre (CS)	102	60 %
Algunas Veces (AV)	10	6 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	171	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 14. Gráfico circular de la Distribución de variable: Desempeño Laboral

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 34%, casi siempre el 60%, algunas veces el 6% y las otras respuestas el 0%, dicen que existe desempeño laboral en la subgerencia.

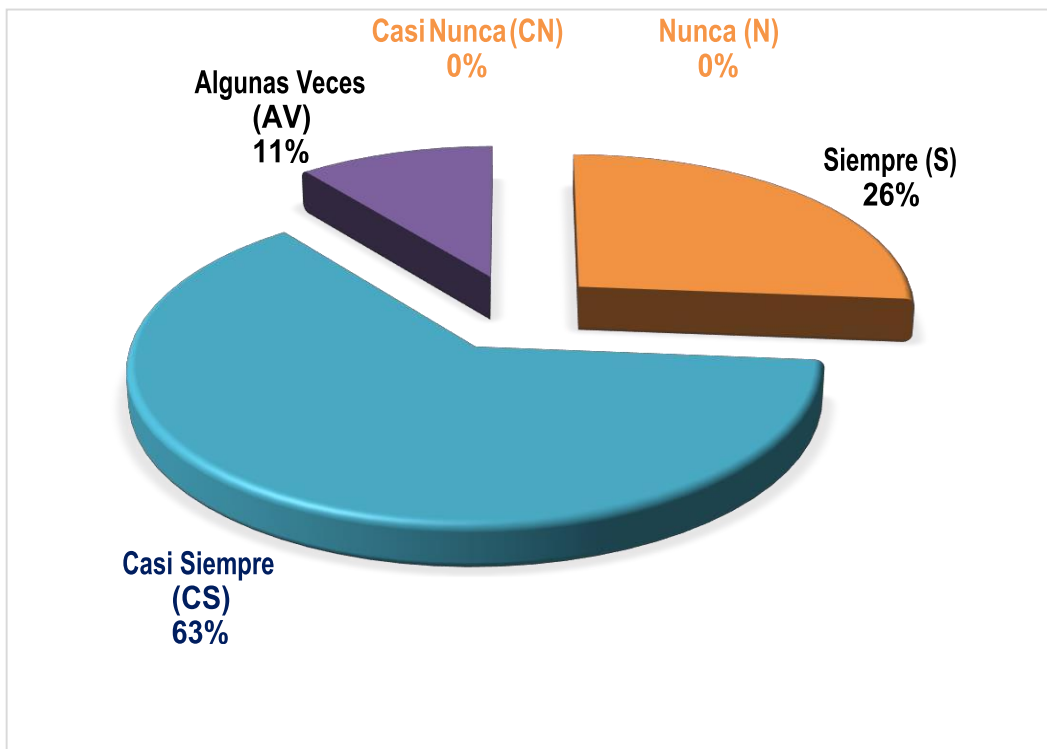
Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 16. Distribución de frecuencias sobre si se fomenta en la subgerencia un sistema de comunicación en forma clara y precisa.

Tabla 16 **Relación Laboral** (Dimensión) **frecuencia de vínculos sociales** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	5	26 %
Casi Siempre (CS)	12	63 %
Algunas Veces (AV)	2	11 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

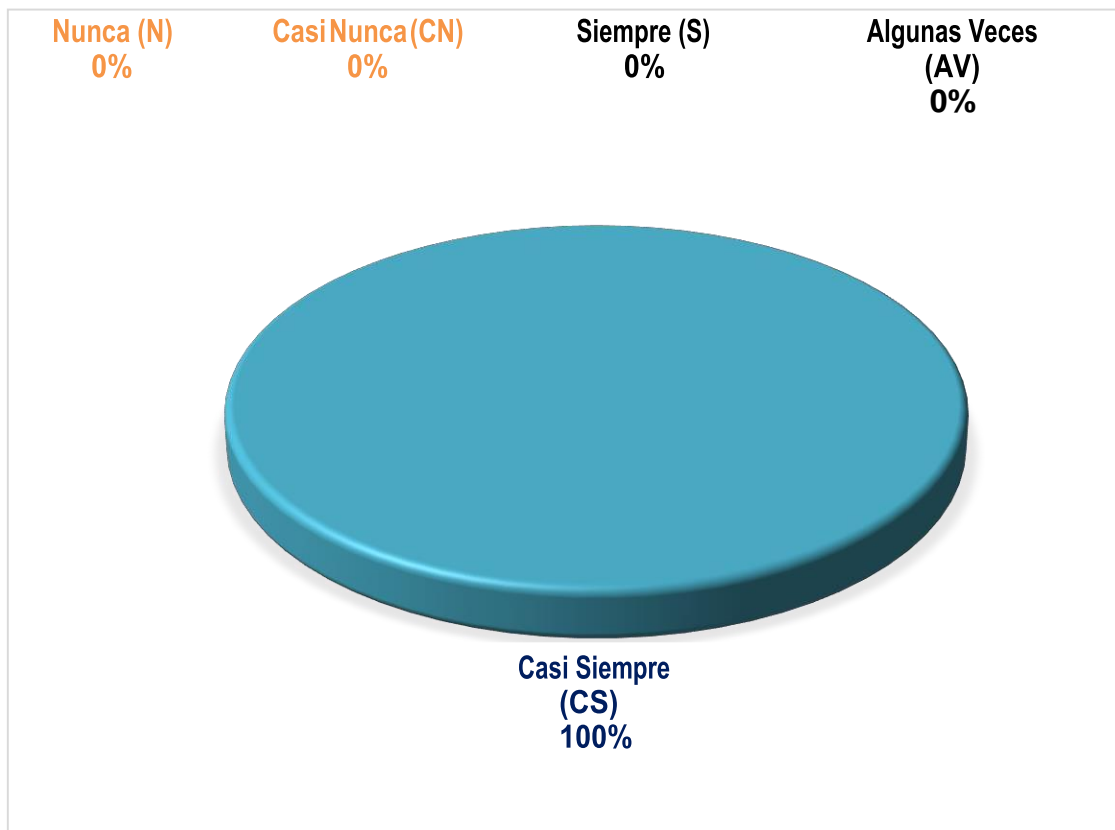
Figura 15. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si se fomenta en la subgerencia un sistema de comunicación en forma clara y precisa.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 26%, casi siempre el 63%, algunas veces 11% y las otras respuestas el 0%, dicen que se fomenta en la subgerencia un sistema de comunicación en forma clara y precisa.

Tabla 17. Distribución de frecuencias sobre si La subgerencia considera que está generando un adecuado ambiente para generar entre los colaboradores las relaciones afectivas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	19	100 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

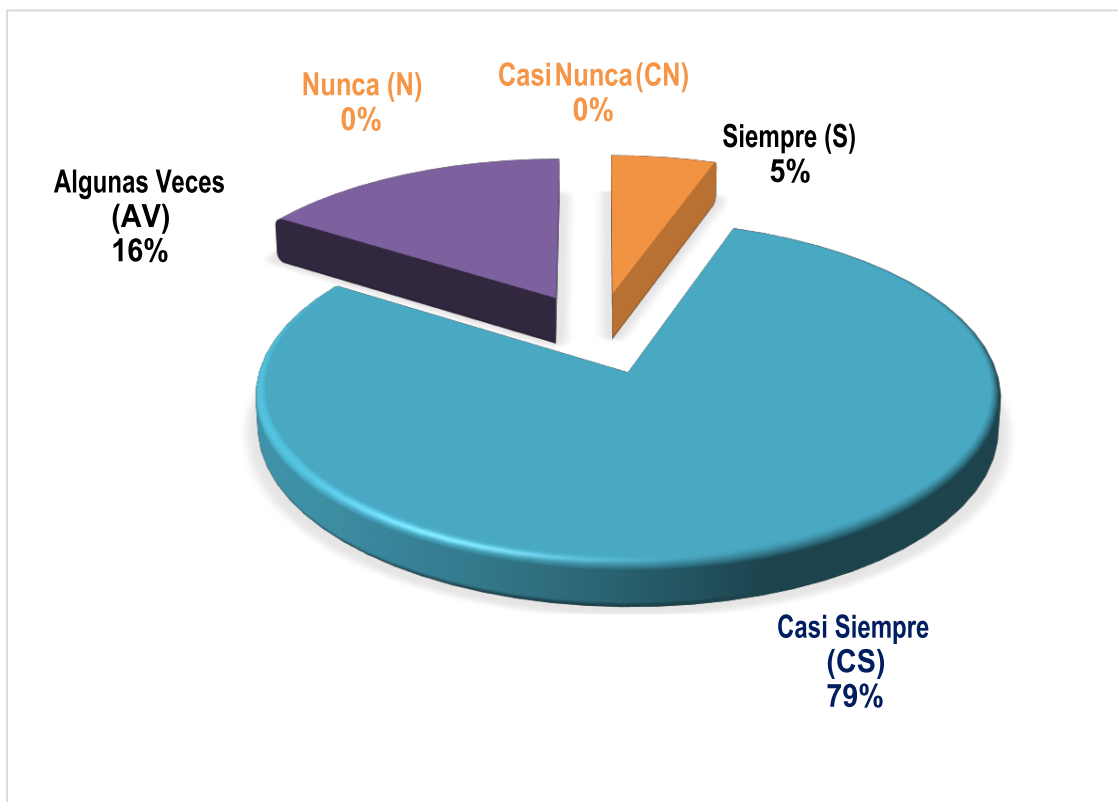
Figura 16. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si La subgerencia considera que está generando un adecuado ambiente para generar entre los colaboradores las relaciones afectivas.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: casi siempre el 100%, dicen que se está generando en la subgerencia un adecuado ambiente para generar entre los colaboradores las relaciones afectivas.

Tabla 18. Distribución de frecuencias sobre si Considera que dentro de la política institucional está la de crear las condiciones necesarias para mejorar las interrelaciones.

Tabla 18 Relación Laboral (Dimensión) ambiente laboral (Indicador)		
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	1	5%
Casi Siempre	15	79%
Algunas Veces (AV)	3	16 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 17. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si Considera que dentro de la política institucional está la de crear las condiciones necesarias para mejorar las interrelaciones

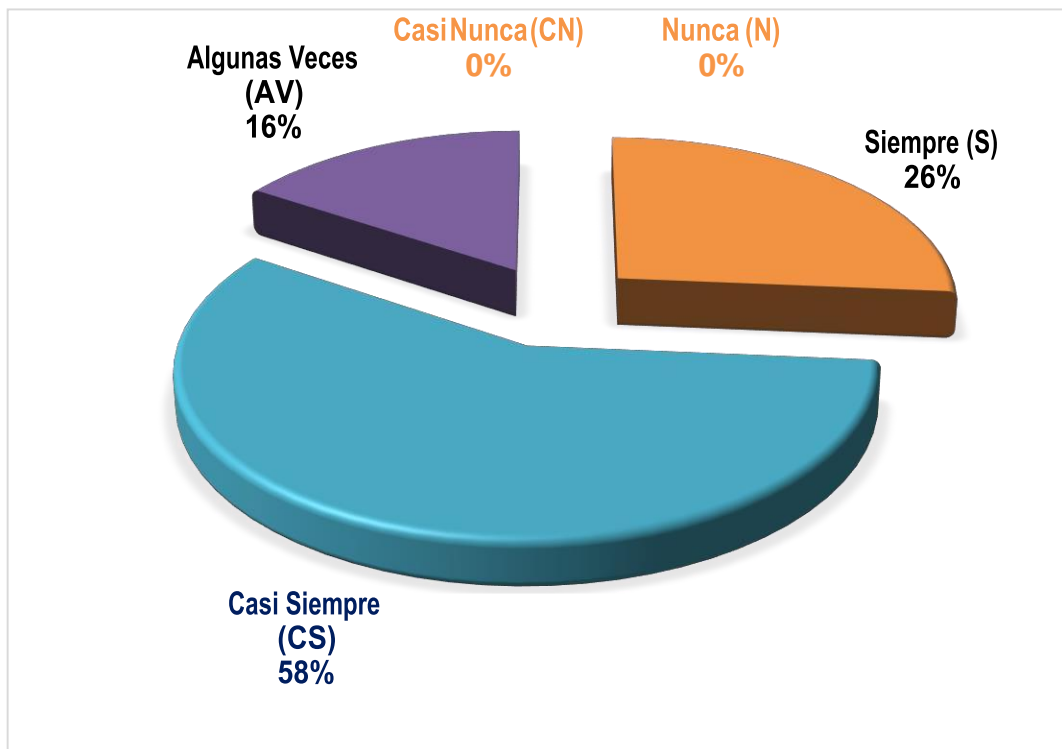
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 5%, casi siempre el 79%, algunas veces 16% y las otras respuestas el 0%, consideran que dentro de la política institucional está la de crear las condiciones necesarias para mejorar las interrelaciones.

Tabla 19. Distribución de frecuencias sobre si Considera que de acuerdo a las acciones establecidas tiene alguna autonomía para solucionar problemas dentro de sus responsabilidades

Tabla 19 **Autonomía** (Dimensión) **nivel de libertad de toma de decisiones** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	5	26 %
Casi Siempre (CS)	11	58 %
Algunas Veces (AV)	3	16 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre Considera que de acuerdo a las acciones establecidas tiene alguna autonomía para solucionar problemas dentro de sus responsabilidades

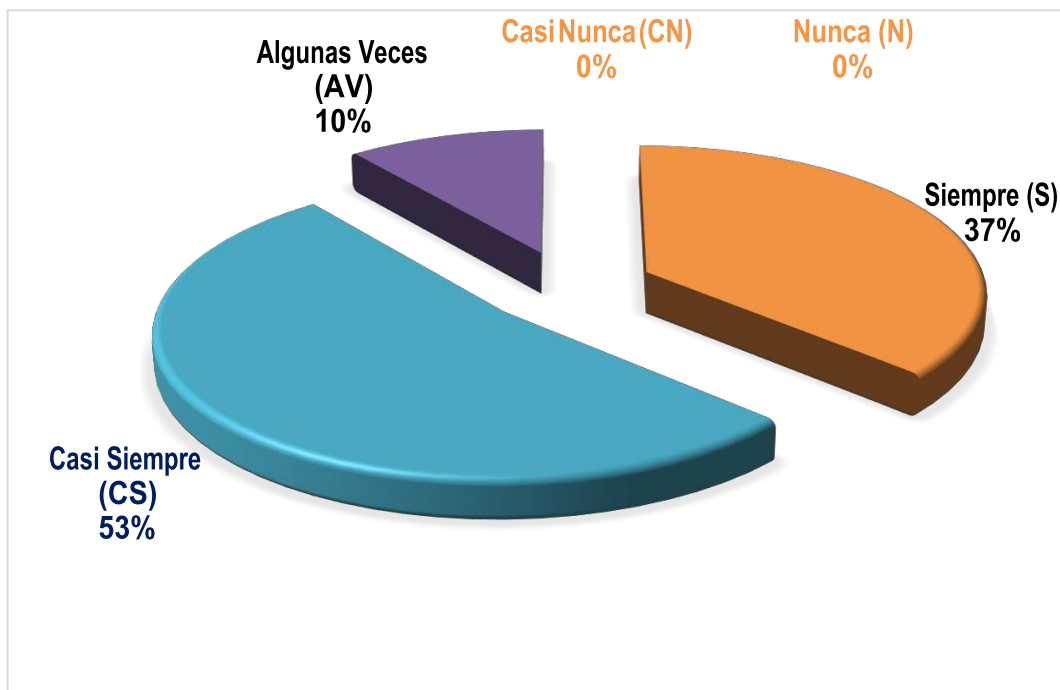
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 26%, casi siempre el 58%, algunas veces 16% y las otras respuestas el 0%, consideran que de acuerdo a las acciones establecidas tiene alguna autonomía para solucionar problemas dentro de sus responsabilidades.

Tabla 20. Distribución de frecuencias sobre si Se aplica algún nivel de autonomía en las labores que se realizan y permita alcanzar las metas establecidas en la subgerencia

Tabla 20 **Autonomía** (Dimensión) **nivel de libertad de toma de decisiones** (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	7	37 %
Casi Siempre (CS)	10	53 %
Algunas Veces (AV)	2	10 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 19. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si se aplica algún nivel de autonomía en las labores que se realizan y permita alcanzar las metas establecidas en la subgerencia

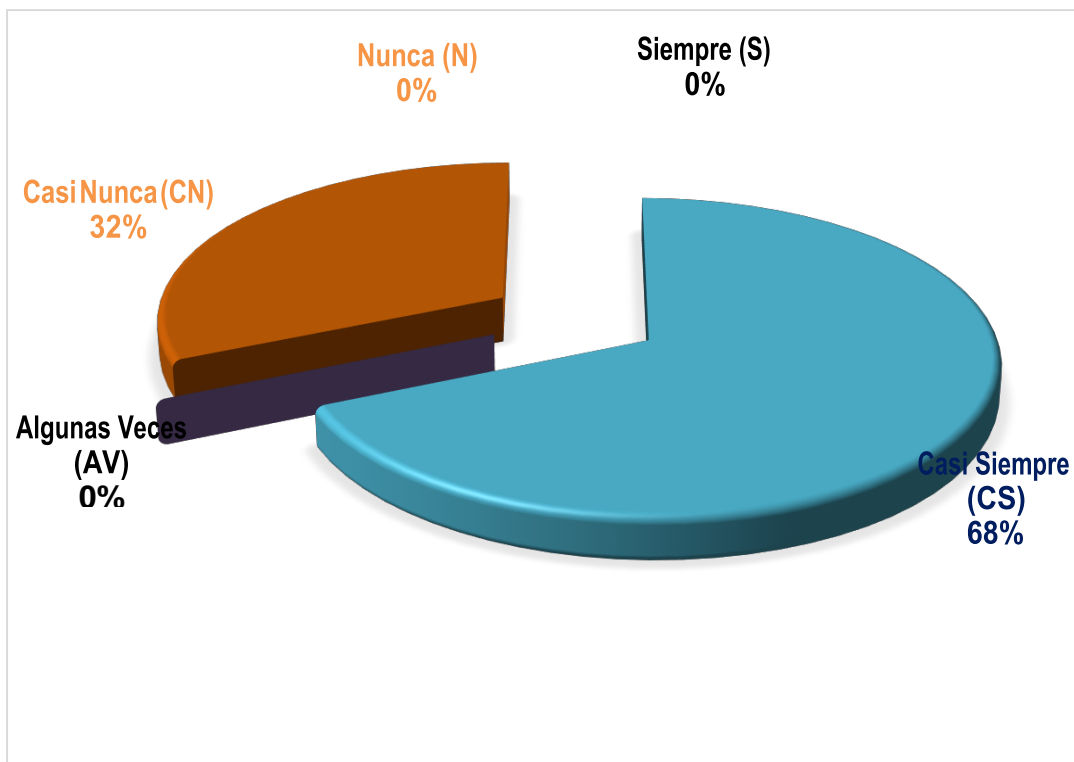
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 37%, casi siempre el 53%, algunas veces 10% y las otras respuestas el 0%, consideran que se aplican algún nivel de autonomía en las labores que se realizan y permita alcanzar las metas establecidas en la subgerencia.

Tabla 21. Distribución de frecuencias sobre si Ante la presencia de algún error como consecuencia del trabajo están buscando culpables en vez de identificar las causas.

Tabla 21 Autonomía (Dimensión) nivel de responsabilidad del personal (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	13	68 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	6	32 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

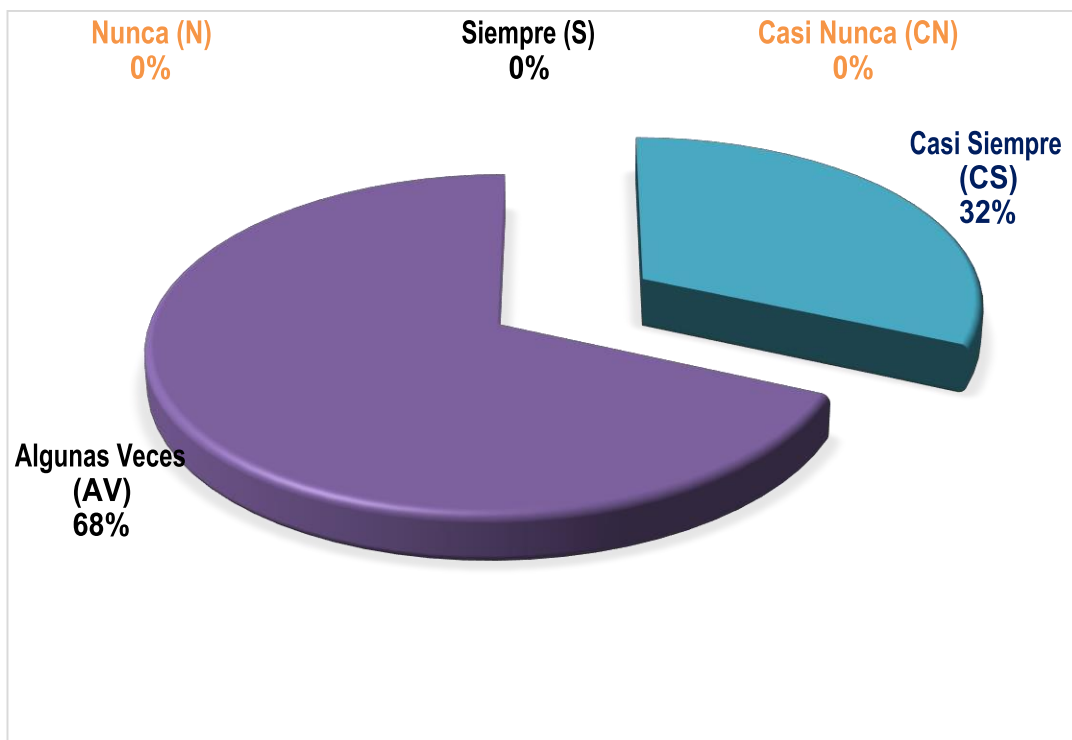
Figura 20. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si Ante la presencia de algún error como consecuencia del trabajo están buscando culpables en vez de identificar las causas

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: casi siempre el 68%, casi nunca 32% y las otras respuestas el 0%, consideran que ante la presencia de algún error como consecuencia del trabajo están buscando culpables en vez de identificar las causas.

Tabla 22. Distribución de frecuencias sobre si se conoce sobre políticas que reconozcan el esfuerzo y dedicación por el logro de los resultados en los plazos pre establecidos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	6	32 %
Algunas Veces (AV)	13	68 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 21. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si se conoce sobre políticas que reconozcan el esfuerzo y dedicación por el logro de los resultados en los plazos pre establecidos

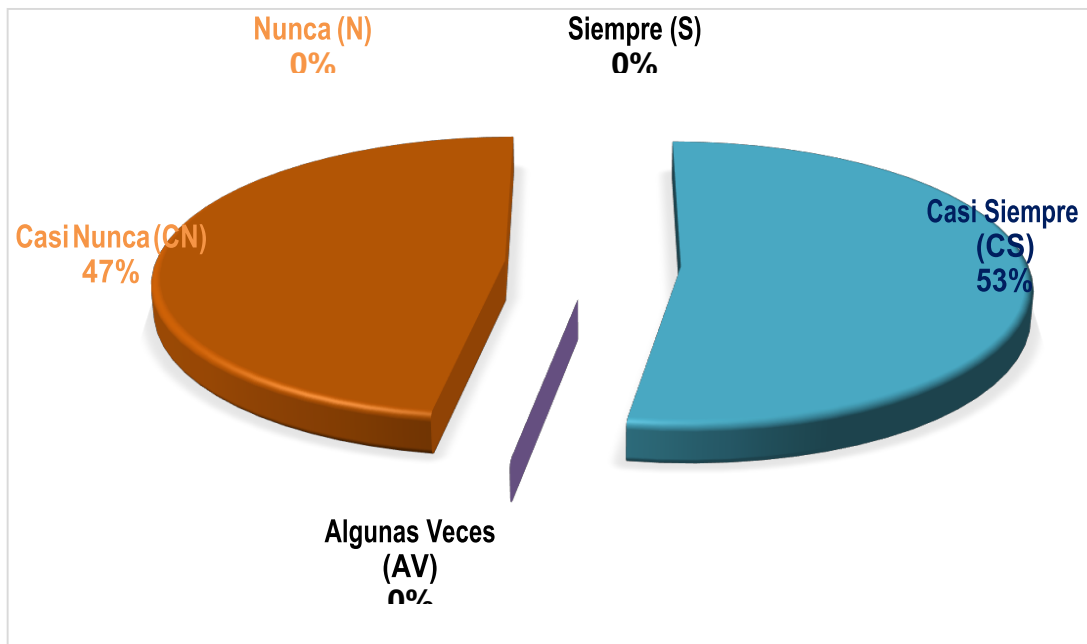
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: casi siempre el 32%, algunas veces 68% y las otras respuestas el 0%, consideran que se conoce sobre políticas que reconozcan el esfuerzo y dedicación por el logro de los resultados en los plazos pre establecidos.

Tabla 23. Distribución de frecuencias sobre si se fomenta en la subgerencia programas de cooperación y establecimiento de medios de difusión por logros alcanzados

Tabla 23 **Motivación Laboral** (Dimensión) Nivel del sistema de Promoción para ascender (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	0	0 %
Casi Siempre (CS)	10	53 %
Algunas Veces (AV)	0	0 %
Casi Nunca (CN)	9	47 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 22. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si se fomenta en la subgerencia programas de cooperación y establecimiento de medios de difusión por logros alcanzados

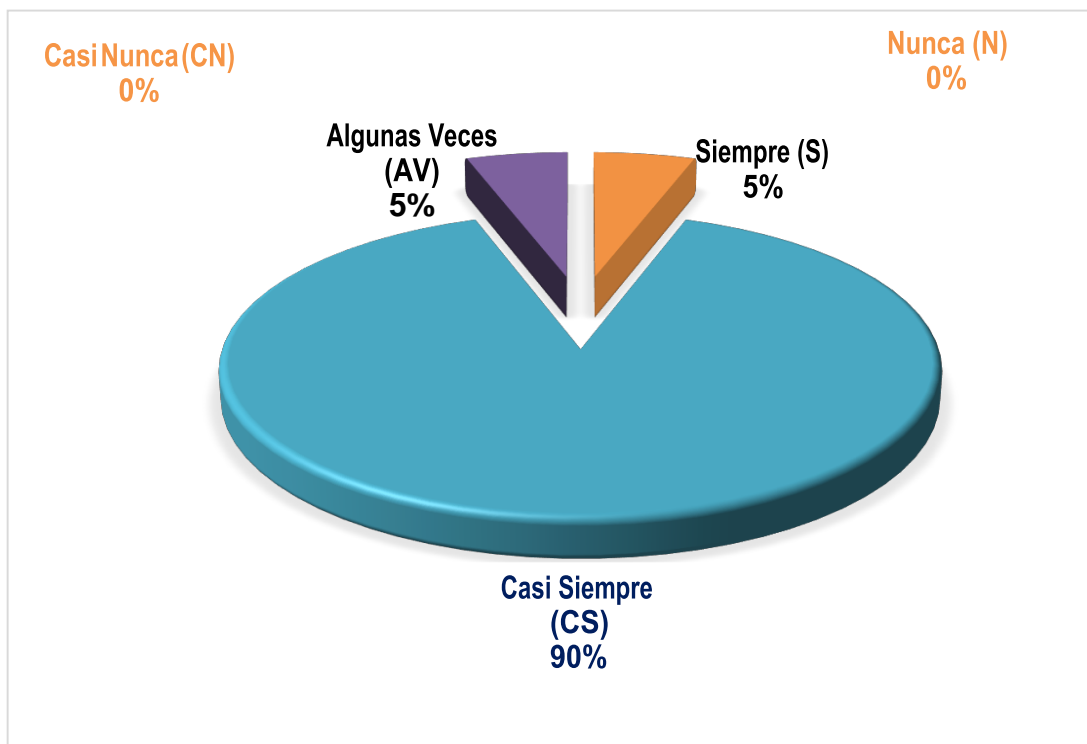
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: casi siempre el 53%, casi nunca 47% y las otras respuestas el 0%, consideran que se fomenta en la subgerencia programas de cooperación y establecimiento de medios de difusión por logros alcanzados.

Tabla 24. Distribución de frecuencias sobre si Se tiene conocimiento sobre programas de justicia remunerativa entre los colaboradores

Tabla 24 **Motivación Laboral** (Dimensión) Nivel de Equidad en Remuneración (Indicador)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	1	5 %
Casi Siempre (CS)	17	90 %
Algunas Veces (AV)	1	5 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	19	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 23. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias sobre si se tiene conocimiento sobre programas de justicia remunerativa entre los colaboradores.

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 5%, casi siempre el 90%, algunas veces 5% y las otras respuestas el 0%, consideran que se tiene conocimiento sobre programas de justicia remunerativa entre los colaboradores.

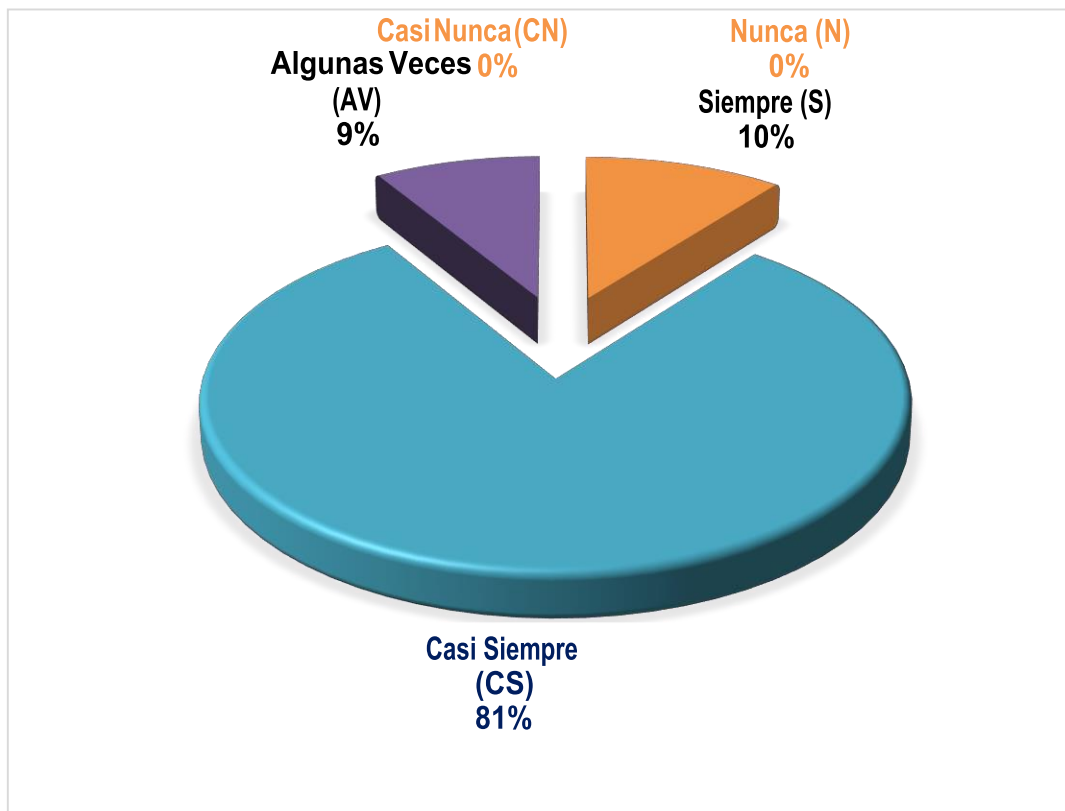
Variable: CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 25. Distribución de frecuencias Dimensión: Relación Laboral

Tabla 25 **Relación Laboral** (Dimensión)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	6	10 %
Casi Siempre (CS)	46	81 %
Algunas Veces (AV)	5	9 %
Casi Nunca (CN)	0	0 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 24. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Dimensión: Relación Laboral

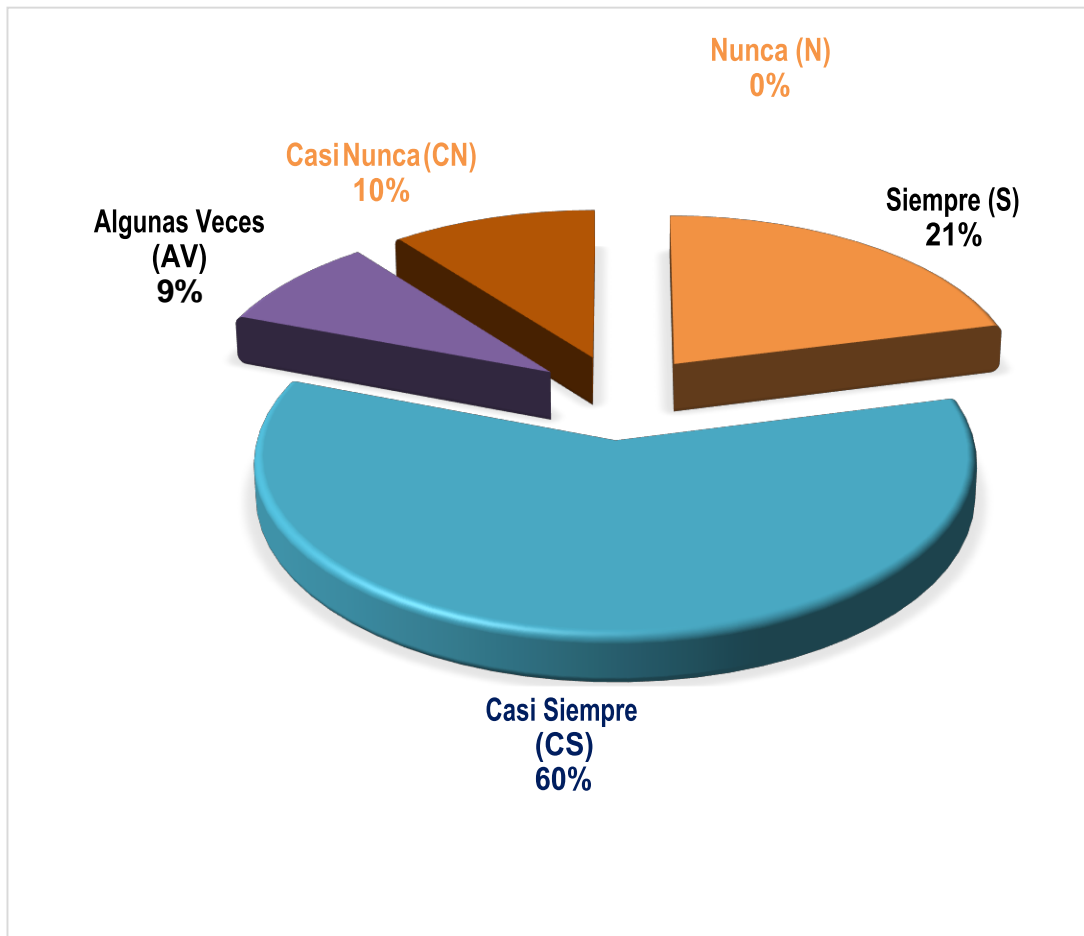
Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 10%, casi siempre el 81%, algunas veces 16% y las otras respuestas el 0%, dicen que existe relación laboral en la subgerencia.

Tabla 26. Distribución de frecuencias Dimensión: Autonomía

Tabla 26 Autonomía (Dimensión)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	12	21 %
Casi Siempre (CS)	34	60 %
Algunas Veces (AV)	5	9 %
Casi Nunca (CN)	6	10 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

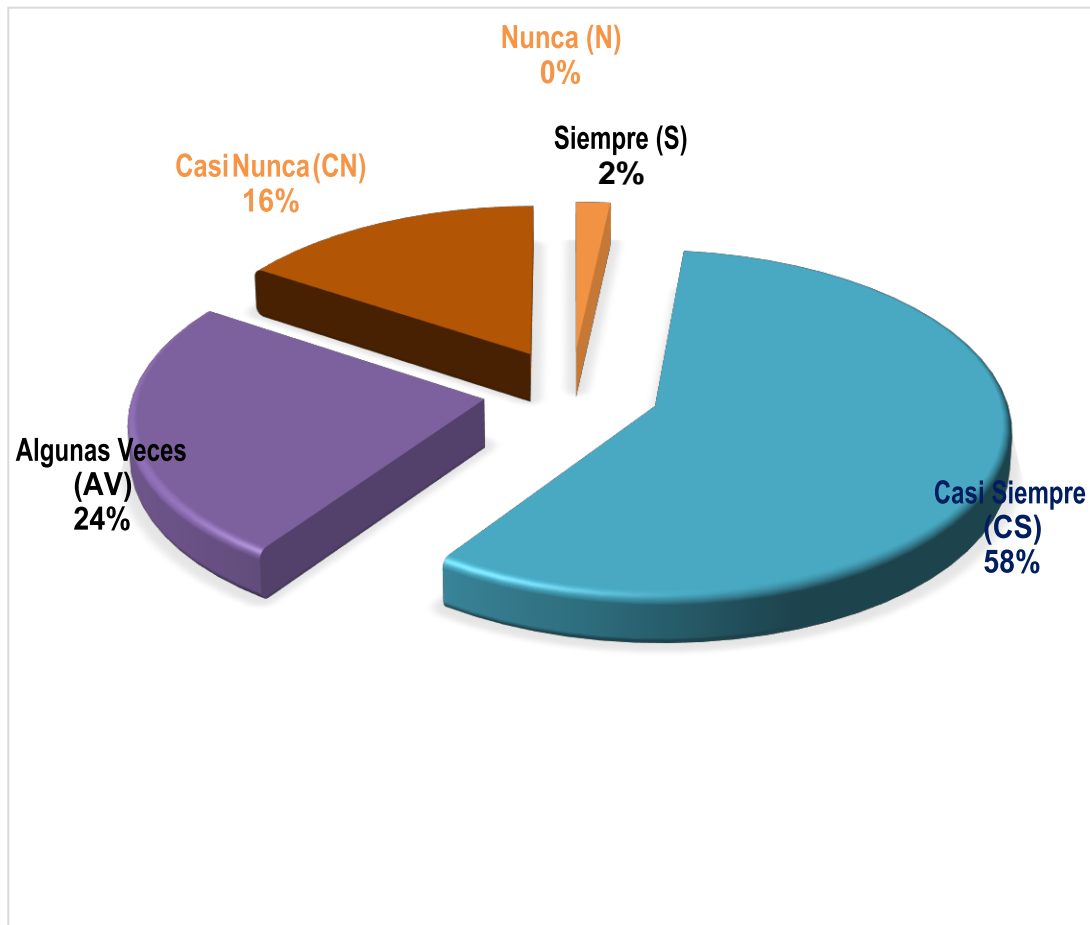
Figura 25. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Dimensión: Autonomía

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 21%, casi siempre el 60%, algunas veces el 9%, casi nunca 10% y nunca el 0%, dicen que existe autonomía en la subgerencia.

Tabla 27. Distribución de frecuencias Dimensión: Motivación LaboralTabla 27 **Motivación Laboral** (Dimensión)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	1	2 %
Casi Siempre (CS)	33	58 %
Algunas Veces (AV)	14	24 %
Casi Nunca (CN)	9	16 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

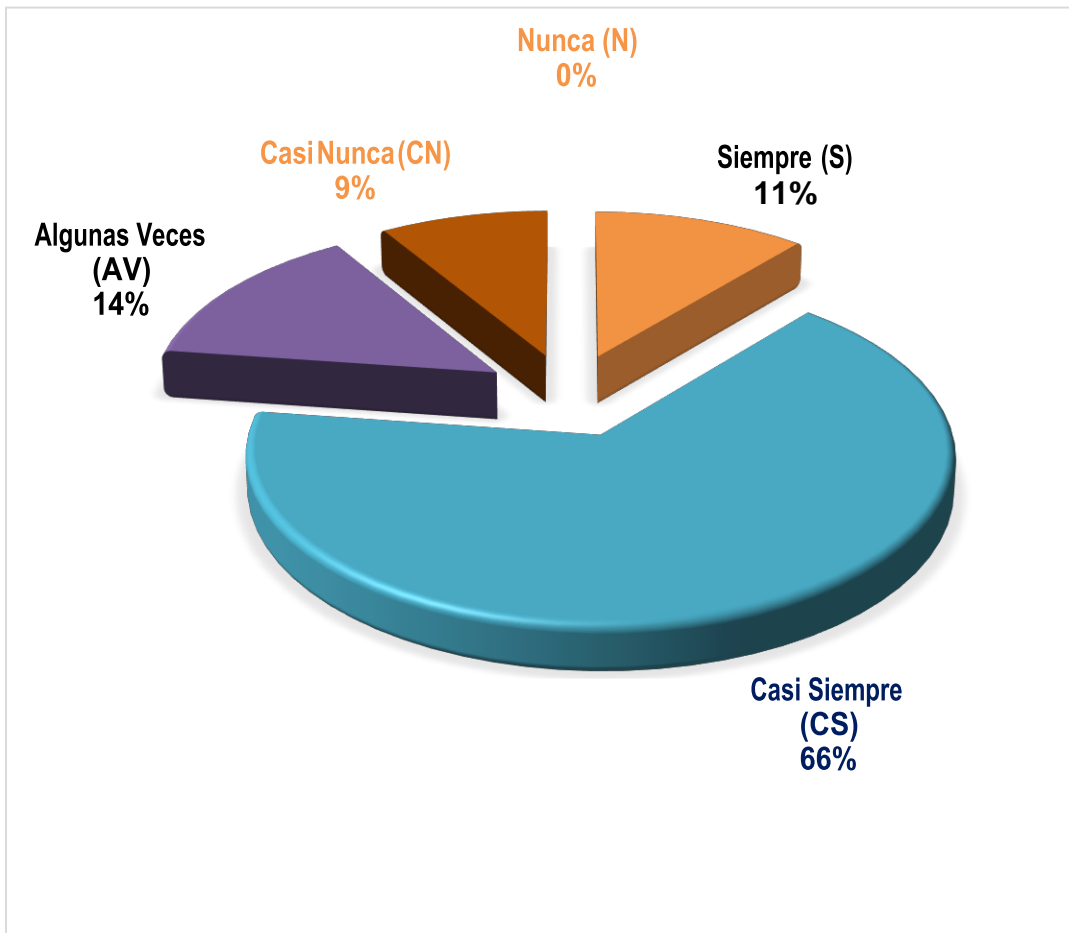
Figura 26. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias Dimensión: Motivación Laboral

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 2%, casi siempre el 58%, algunas veces el 24%, casi nunca 16% y nunca el 0%, dicen que existe motivación laboral en la subgerencia.

Tabla 28. Distribución de frecuencias variable: Clima OrganizacionalTabla 28 **Clima Organizacional** (Variable)

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre (S)	19	11 %
Casi Siempre (CS)	113	66 %
Algunas Veces (AV)	24	14 %
Casi Nunca (CN)	15	9 %
Nunca (N)	0	0 %
Total	171	100 %

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Figura 27. Gráfico circular de la Distribución de frecuencias de clima organizacional

Descripción: De acuerdo al gráfico se observa que los colaboradores contestaron: siempre el 11%, casi siempre el 66%, algunas veces el 14%, casi nunca 9% y nunca el 0%, dicen que existe clima laboral en la subgerencia.

4.2.1 Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis para el Objetivo General: Clima Organizacional

Determinar cuál es la relación significativa que existe entre el Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud EsSalud Jesús María - 2018. Las estadísticas del objetivo general se dan a continuación:

Tabla 29. Variable y Dimensiones del Objetivo General

Dimensiones	5S	4CS	3AV	2CN	1N
Desempeño Laboral, Eficacia	39	18	0	0	0
Desempeño Laboral, Eficiencia	1	46	10	0	0
Desempeño Laboral, Productividad	19	38	0	0	0
Clima Organizacional, Relación Laboral	6	46	5	0	0
Clima Organizacional, Autonomía	12	34	5	6	0
Clima Organizacional, Motivación	1	33	14	9	0

Al 95% de confianza probar que existe una relación significativa entre el Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Sub gerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, EsSalud Jesús María - 2018. A continuación, se realizó con el método señalado la prueba de hipótesis del objetivo general:

1° Las hipótesis a probar:

- **Nula (H₀):** No existe una relación significativa el Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.
- **Alternativa (H₁):** Si existe una relación significativa entre el Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Sub gerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, EsSalud Jesús María - 2018.

2° Grados de libertad y nivel al 95 %: $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 6 - 1 = 5$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 11,1$ (para 5 grados de libertad)

3° Prueba estadística:

Tabla 30. Prueba del Objetivo General

Dimensiones	5		4		3		2		1		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Eficacia	39	5	18	4	0	2	0	2	0	2	15
Eficiencia	1	3	46	5	10	4	0	1,5	0	1,5	15
Productividad	19	4	38	5	0	2	0	2	0	2	15
Relación Lab.	6	4	46	5	5	3	0	1,5	0	1,5	15
Autonomía	12	4	34	5	5	2	6	3	0	1	15
Motivación	1	2	33	5	14	4	9	3	0	1	15
Sumas		22		29		17		13		9	90
Sumas ²		484		841		289		169		81	1864

$$Fr = \frac{12}{6 \times 5(5 + 1)} \quad 1864 - 3 \times 6(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 180) 1864 - 108 = 16,27$$

4° Decisión con los resultados de la prueba de hipótesis:

El resultado obtenido es 16,27, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 11,1$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, si existe una relación significativa entre el Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico 1: Relación Laboral

Determinar cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018. Las estadísticas del objetivo específico 1 se dan a continuación:

Tabla 31. Variable e indicadores del Objetivo Específico 1

Variable e Indicadores	5S	4CS	3AV	2CN	1N
Desempeño Laboral	59	102	10	0	0
Frecuencia de vínculos sociales	5	12	2	0	0
Ambiente laboral	0	19	0	0	0

Al 95% de confianza probar que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018. A continuación, se realizó con el método señalado la prueba de hipótesis del objetivo específico 1:

1° Las hipótesis a probar:

- **Nula (H0):** No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.
- **Alternativa (H1):** Si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

2° Grados de libertad y nivel al 95%: $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 4 - 1 = 3$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 7,81$ (para 3 grados de libertad)

3° Prueba estadística:

Tabla 32. Prueba del Objetivo Específico 1

Alternativas	5		4		3		2		1		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Desempeño L	59	4	102	5	10	3	0	1,5	0	1,5	15
Frec. de vínculo sociales	5	4	12	5	2	3	0	1,5	0	1,5	15
Ambiente laboral	0	2,5	19	5	0	2,5	0	2,5	0	2,5	15
	1	3	15	5	3	4	0	1,5	0	1,5	15
Sumas		13,5		20		12,5		7		7	60
Sumas ²		182,25		400		156,25		49		49	836,5

$$Fr = \frac{12}{4 \times 5(5 + 1)} \quad 836,5 - 3 \times 4(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 120) 836,5 - 72 = 11,65$$

4° Decisión con los resultados de la prueba de hipótesis:

El resultado obtenido es 11,65, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 7,81$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico 2: Autonomía

Determinar cuál es la relación que existe entre desempeño laboral y la en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018. Las estadísticas del objetivo específico 2 se dan a continuación:

Tabla 33. Variable e indicadores del Objetivo Específico 2

Variable e Indicadores	5S	4CS	3AV	2C	1N
				N	
Desempeño Laboral	59	102	10	0	0
Nivel de responsabilidad del personal	5	11	3	0	0
Nivel de libertad de toma de decisiones	7	10	2	0	0

Al 95% de confianza probar que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018. A continuación, se realizó con el método señalado la prueba de hipótesis del objetivo específico 2:

1° Las hipótesis a probar:

- **Nula (H0):** No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

- **Alternativa (H1):** Si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

2° Grados de libertad y nivel al 95 %: $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 4 - 1 = 3$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 7,81$ (para 3 grados de libertad)

3° Prueba estadística:

Tabla 34. Prueba del Objetivo Específico 2

Alternativas	5		4		3		2		1		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Desempeño L	59	4	102	5	10	3	0	1,5	0	1,5	15
Nivel de res del personal	5	4	11	5	3	3	0	1,5	0	1,5	15
Nivel de libertad tom7 decisiones		4	10	5	2	3	0	1,5	0	1,5	15
	0	2	13	5	0	2	6	4	0	2	15
Sumas		14		20		11		8,5		6,5	60
Sumas ²	196			400		121		72,25		42,25	831,5

$$Fr = \frac{12}{4 \times 5(5 + 1)} \quad 831,5 - 3 \times 4(5 + 1)$$

$$Fr = (12 / 120) 831,5 - 72 = 11,15$$

4° Decisión con los resultados de la prueba de hipótesis:

El resultado obtenido es 11,15, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 7,81$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud– EsSalud, Jesús María - 2018.

Prueba de Hipótesis para el Objetivo Específico 3: Motivación Laboral

Precisar cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018. Las estadísticas del objetivo específico 3 se dan a continuación:

Tabla 35. Variable e Indicadores del Objetivo Específico 3

Variable e Indicadores	5	4	3	2	1
Desempeño Laboral	59	102	10	0	0
Nivel del sist. de promoción	0	6	13	0	0
Nivel de equidad en remuneración	0	10	0	9	0

Al 95% de confianza probar que existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018. A continuación, se realizó con el método señalado la prueba de hipótesis del objetivo específico 3:

1°. Las hipótesis a probar:

- **Nula (H0):** No existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

- **Alternativa (H1):** Si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Sub gerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.

2°. Grados de libertad y nivel al 95 %: $\alpha = 0,05$;

Los grados de libertad $(k - 1) = 4 - 1 = 3$.

Punto crítico de la prueba: $\chi^2_{0,95} = 7,81$ (para 3 grados de libertad)

3°. Prueba estadística:

Tabla 36. Prueba del Objetivo Específico 3

Alternativas	5		4		3		2		1		TOTAL
	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	Res	Ord	
Desempeño L	59	4	102	5	10	3	0	1,5	0	1,5	15
Sistema promoción	0	2	6	4	13	5	0	2	0	2	15
Equidad remunerativa	0	2	10	5	0	2	9	4	0	2	15
	1	3,5	17	5	1	3,5	0	1,5	0	1,5	15
Sumas	11,5		19		13,5		9		7		60
Sumas ²	132,25		361		182,25		81		49		805,5

$$Fr = \frac{12}{4 \times 5(5 + 1) \quad 805,5 - 3 \times 4(5 + 1)}$$

$$Fr = (12 / 120) 805,5 - 72 = 8,55$$

4°. Decisión con los resultados de la prueba de hipótesis:

El resultado obtenido es 8,55, que es mayor al punto crítico ($\chi^2_{0,95} = 7,81$); por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0); como consecuencia se acepta la hipótesis alternativa que dice, si existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, EsSalud Jesús María – 2018.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de dar con el cumplimiento del procedimiento de datos se obtuvo la siguiente información se finaliza que el desempeño laboral incide en el clima organizacional dicha relación es positiva, basándonos en la investigación realizada por los tesisistas palomino Miryam y Peña Rafael (2014); presentaron su investigación de tesis para optar al título profesional. “el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería veneplast ltda.” Se concluye que con el estudio realizado a los trabajadores de la empresa Distribuidora y Papelería Venepalst Ltda., se pudo determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, facilitando información valiosa a la empresa sobre la situación de estos aspectos, mediante una investigación seria, sistemática y detallada. Dentro de los resultados obtenidos se tiene que la mayoría realiza funciones de auxiliares y con remuneraciones relativamente bajas, con contratos de plazo indefinido y con horarios de trabajo que superan las 48 horas a la semana. En relación a la edad de los trabajadores, la gran mayoría son jóvenes, de ambos sexos, con formación técnica, solteros y ubicados en el estrato tres. También se puede identificar que la mayoría tuvo vinculación laboral mayor a un año y que todos reciben beneficios y prestaciones laborales. Sobre el clima organizacional, se concluyó que es calificado por los mismos trabajadores como un clima organizacional bueno, resaltando la política de motivación que se tiene y el control en el desempeño de sus actividades. Por otro lado, en los aspectos que presentaron debilidad están la capacidad en la toma de decisiones y las relaciones internas en los equipos de trabajo

Al revisar las conclusiones de la presente investigación, se llegan a las mismas conclusiones, tanto con el objetivo general, como con los específicos.

- El estudio dimensional de la variable Desempeño Laboral, demuestra que los colaboradores de la subgerencia de evaluación del financiamiento de EsSalud,

consideran que:

- La dimensión Eficacia siempre hay eficacia en un 68% y casi siempre en un 32%.
- La dimensión Eficiencia dentro de la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, consideran que casi siempre hay eficiencia en un 81% y algunas veces en un 18%.
- Finalmente, dimensión Productividad dentro de la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, consideran los mismos trabajadores que siempre hay productividad en un 33% y casi siempre en un 67%.

Respecto al estudio dimensional de la variable Clima Organizacional, los Colaboradores de EsSalud, consideran que:

- Dentro de la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, siempre hay Relación Laboral en un 11% y casi siempre en un 81%.
- La dimensión la Autonomía en la Subgerencia, considera siempre en un 21% y casi siempre hay autonomía en un 60%.
- En cuanto a la Motivación Laboral que es la otra dimensión, consideran los mismos trabajadores que casi siempre hay motivación en un 58% y algunas veces en un 25%.

CONCLUSIONES

Primera. -Se comprobó mediante el estadístico de Friedman y los niveles de confianza y grados de libertad de la tabla Chi-cuadrado que existe una relación significativa entre Desempeño Laboral y el Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018.

Segunda. -Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud EsSalud Jesús María – 2018, lo cual fue comprobado mediante el estadístico de Friedman y los niveles de confianza y grados de libertad de la tabla Chi-cuadrado.

Tercera. -Existe una relación significativa entre desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018, lo cual fue comprobado mediante el estadístico de Friedman y los niveles de confianza y grados de libertad de la tabla Chi-cuadrado.

Cuarta. -Existe una relación significativa entre desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018, lo cual fue comprobado mediante el estadístico de Friedman y los niveles de confianza y grados de libertad de la tabla Chi-cuadrado.

RECOMENDACIONES

Primera. -Se recomienda a la administración implementar documentos de gestión que ordenen los procedimientos internos de las Subgerencias que sirvan para un mejor control y medición del desempeño de los trabajadores en la ejecución de sus labores.

Segunda. -También se recomienda que en la planificación del presupuesto se dé prioridad a las necesidades de Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud, asignándose de forma proporcional entre todas las subgerencias a fin de satisfacer las demandas más urgentes y mantener un Clima Organizacional motivador.

Tercera. -Generar mecanismos que permitan una mejor interrelación entre el personal y los jefes y que faciliten la recepción de opiniones a todo nivel y que estas sean consideradas en la gestión de la Entidad, lo cual favorecerá en el clima organizacional y el desempeño laboral.

Cuarta. -Se deberían mejorar y ampliar los canales de comunicación interna, a fin de propiciar relaciones interpersonales más adecuadas y productivas, esto beneficiará a la Entidad en generar un mejor Clima organizacional y con ello elevar el desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bain David. (1987). *Productividad: la Solución a los problemas de la empresa*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto. (noviembre de 1999). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2004). *"Administración de Recursos Humanos"*. México: Mc Graw Hill.

Dionisio F. Zaldívar Pérez. (2003). *La Comunicación Intrapersonal*.

Luc Brunet. (2004). *"El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias"*. México: Editorial Trillas.

María de los Ángeles Y Annuzzi. (2001). *El concepto de autonomía en las teorías de Rawls y Habermas*. santa fe Argentina.

Queipo, Beatriz; Useche, María Cristina. (s.f.). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *RCS (revista de ciencias sociales)*, 489.

Salvador Valencia Carmona. (2003). *Derecho, autonomía y educación superior*. México.

Sandoval - Cavero. (2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional*. S/E.

Smith, E. A. (1993). *Manual de Productividad: Métodos y Actividades para Involucrar a Empleados en el Mejoramiento de la Productividad*. Buenos Aires: Macchi.

Restrepo, S. I. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Revista Innovación Empresarial*, 91 - 102.

Coulter, R. Y. (2004). *Administración*. MEXICO: Décima Edición. Pg.217.

Hernández Sampieri, R. F. (2003). *Metodología de la Investigación (4ª ed.)* Mc Graw-Hill. MEXICO: Interamericana Editores S.A.

Edgar Quispe, r. s. (2015). “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad de Pacucha, Andahuaylas*”. Pacucha, Andahuaylas: licenciado en Administración.

Huamán, E. D., & Tesis, p. e. (2016). “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015*”. Huancavelica.

Víctor Bardales, p. e. (2016). “*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjuí. Año 2015*”. Juanjuí.

Elizabeth Uría, p. T. (2011). “*El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andalus CÍA*”. Ecuador.

Bernal Idolina, P. N., & Artículo, e. (2013). *el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud*. Colombia.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Matriz de operacionalización de variables

Matriz de operacionalización del Instrumento

Instrumento de investigación

Validación de Expertos de Juicio

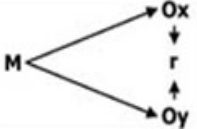
Consentimiento informado

Resultado de la Encuesta

Tabla Chi - Cuadrado

1. Matriz de consistencia

Título: Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
GENERAL. -	GENERAL. -	GENERAL. -	VARIABLE 1			<p>TIPO DE INVESTIGACION: Correlacional-descriptivo</p> <p>DISEÑO: No experimental- transversal correlacional</p>  <p>DÓNDE: M= Muestra Ox= Variable 1 (desempeño Laboral) Oy=Variable 2 (Clima Organizacional) r= Correlación</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
¿Cuál es la relación que existe entre desempeño laboral y el clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018?	Determinar la existencia de una relación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.	Existe una relación significativa entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.	Desempeño Laboral	Eficacia	Porcentaje de Cumplimiento de los objetivos Porcentaje del Logro Final	
				Eficiencia	Nivel de Utilización de Recurso Nivel de Capacidad de resolver problemas	
				Productividad	Nivel de Producción	
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECÍFICAS	VARIABLE 2			
¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018?	Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018	Existe relación entre el desempeño laboral y la relación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018	Clima Organizacional	Relaciones Laboral	Frecuencia de Vínculos Sociales Ambiente Laboral	
¿Cuál es la relación que existe entre desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud Jesús María - 2018?	Determinar la relación que existe entre desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud EsSalud Jesús María - 2018.	Existe relación entre desempeño laboral y la autonomía en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud EsSalud Jesús María - 2018.		Autonomía	Nivel de Responsabilidad del Personal Nivel de libertad de toma de decisión	
¿Cuál es la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018?	Determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018.	Existe relación entre el desempeño laboral y la motivación laboral en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María – 2018.		Motivación laboral	Nivel del sistema de Promoción para ascender Nivel de Equidad en Remuneración	

2. Matriz de Operacionalización de variables

Título: Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES		INSTRUMENTO
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de Cumplimiento de los objetivos Porcentaje del Logro Final 	P1, P2, P3. TOTAL: 3	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Utilización de Recurso Nivel de Capacidad de resolver problemas 	P4, P5, P6. TOTAL: 3	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de producción 	P7, P8, P9. TOTAL: 3	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES		INSTRUMENTO
Relación laboral	<ul style="list-style-type: none"> Frecuencia de Vínculos Sociales Ambiente Laboral 	P10, P11, P12. TOTAL: 3	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert
Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Responsabilidad del Personal Nivel de Libertad de toma de decisiones 	P13, P14, P15. TOTAL: 3	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert
Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> Nivel del Sistema de Promoción para ascender Nivel de Equidad Remuneración 	P16, P17, P18. TOTAL: 3	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

3. Matriz de Operacionalización del Instrumento

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL					
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES		INSTRUMENTO
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de Cumplimiento de los objetivos Porcentaje del Logro Final 	<p>Tiene conocimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos en la subgerencia.</p> <p>El funcionario responsable les comunica los objetivos y las responsabilidades de su puesto de trabajo.</p> <p>Se le comunica las actividades a desarrollar de acuerdo a los objetivos y los resultados que se espera alcanzar.</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>Algunas veces</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>(1)</p> <p>(2)</p> <p>(3)</p> <p>(4)</p> <p>(5)</p>	Cuestionario Tipo escala de Likert
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de Utilización de Recurso Nivel de Capacidad de resolver problemas 	<p>De acuerdo a los objetivos le asignan los recursos necesarios para cumplir con sus actividades de acuerdo al plan.</p> <p>Los recursos utilizados consideran que le permiten cumplir con sus actividades dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Se utilizan los adecuados medios de comunicación que le permiten resolver los problemas que se presentar durante su labor de forma inmediata y acertada.</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>Algunas veces</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>(1)</p> <p>(2)</p> <p>(3)</p> <p>(4)</p> <p>(5)</p>	Cuestionario Tipo escala de Likert
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de producción 	<p>Ud. Logra desarrollar eficientemente las tareas asignadas dentro de la subgerencia. Ud. cree que es suficiente el grupo de trabajadores con que cuenta la subgerencia para la carga de trabajo habitual.</p> <p>Ud. cree que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por la subgerencia.</p>	<p>Nunca</p> <p>Casi Nunca</p> <p>Algunas veces</p> <p>Casi Siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>(1)</p> <p>(2)</p> <p>(3)</p> <p>(4)</p> <p>(5)</p>	Cuestionario Tipo escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES		INSTRUMENTO
Relación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de Vínculos Sociales • Ambiente Laboral 	<p>Se fomenta en la subgerencia un sistema de comunicación en forma clara y precisa.</p> <p>La subgerencia considera que está generando un adecuado ambiente para generar entre los colaboradores las relaciones afectivas.</p> <p>Considera que dentro de la política institucional está la de crear las condiciones necesarias para mejorar las interrelaciones.</p>	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert
Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de Responsabilidad del Personal • Nivel de libertad de toma de decisiones 	<p>Considera que de acuerdo a las acciones establecidas tiene alguna autonomía para solucionar problemas dentro de sus responsabilidades.</p> <p>Se aplica algún nivel de autonomía en las labores que se realizan y permita alcanzar las metas establecidas en la subgerencia.</p> <p>Ante la presencia de algún error como consecuencia del trabajo están buscando culpables en vez de identificar las causas.</p>	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert
Motivación laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel del sistema de Promoción para ascender • Nivel de Equidad en Remuneración 	<p>Se conoce sobre políticas que reconozcan el esfuerzo y dedicación por el logro de los resultados en los plazos pre establecidos.</p> <p>Se fomenta en la subgerencia programas de cooperación y establecimiento de medios de difusión por logros alcanzados.</p> <p>Se tiene conocimiento sobre programas de justicia remunerativa entre los colaboradores.</p>	Nunca Casi Nunca Algunas veces Casi Siempre Siempre	(1) (2) (3) (4) (5)	Cuestionario Tipo escala de Likert

Fuente: Elaboración propia

4. El instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Estimado Colaborador:

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud – EsSalud, Jesús María - 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima.

INSTRUCCIONES: lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () **Sexo** ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar u otros ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ITEM	5	4	3	2	1
	DESEMPEÑO LABORAL					
	EFICACIA					
1	Tiene conocimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos en la subgerencia					
2	El funcionario responsable les comunica los objetivos y las responsabilidades de su puesto de trabajo					
3	Se le comunica las actividades a desarrollar de acuerdo a los objetivos y los resultados que se espera alcanzar					
	EFICIENCIA					
4	De acuerdo a los objetivos le asignan los recursos necesarios para cumplir con sus actividades de acuerdo al plan					
5	Los recursos utilizados considera que le permiten cumplir con sus actividades dentro de los plazos establecidos					
6	Se utilizan los adecuados medios de comunicación que le permiten resolver los problemas que se presentan durante su labor de forma inmediata y acertada					
	PRODUCTIVIDAD					
7	Ud. Logra desarrollar eficientemente las tareas asignadas dentro de la subgerencia					
8	Ud. cree que es suficiente el grupo de trabajadores con que cuenta la subgerencia para la carga de trabajo habitual					
9	Ud. cree que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por la subgerencia					

N°	ITEM	5	4	3	2	1
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	RELACION LABORAL					
10	Se fomenta en la subgerencia un sistema de comunicación en forma clara y precisa					
11	La subgerencia considera que está generando un adecuado ambiente para generar entre los colaboradores las relaciones afectivas					
12	Considera que dentro de la política institucional está la de crear las condiciones necesarias para mejorar las interrelaciones					
	AUTONOMIA					
13	Considera que de acuerdo a las acciones establecidas tiene alguna autonomía para solucionar problemas dentro de sus responsabilidades					
14	Se aplica algún nivel de autonomía en las labores que se realizan y permita alcanzar las metas establecidas en la subgerencia					
15	Ante la presencia de algún error como consecuencia del trabajo están buscando culpables en vez de identificar las causas					
	MOTIVACION LABORAL					
16	Se conoce sobre políticas que reconozcan el esfuerzo y dedicación por el logro de los resultados en los plazos pre establecidos					
17	Se fomenta en la subgerencia programas de cooperación y establecimiento de medios de difusión por logros alcanzados					
18	Se tiene conocimiento sobre programas de justicia remunerativa entre los colaboradores					

5. Validación de Expertos de Juicio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS CUESTIONARIO

1. Datos generales


- a) Apellido y nombres del informante: MG. NELSON BAZAÑA POLORIO.
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIG. CANTUTA,
 c) Nombre del instrumento: Desempeño Laboral y el clima Organizacional ESSALUD
 d) Autor (a) del instrumento: Nilda Esther Yupanqui Obando
 e) Especialidad: Administración
 Tesis:

2. Aspectos de validación

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización		Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....					X
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación					X
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: Favorable

4. Promedio de valoración: 99.2



 Firma
 Fecha: 13/09/2018
 Nombre: NELSON BAZAÑA POLORIO.
 DNI Nro: 10381691
 Teléfono: 987338167

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
CUESTIONARIO

1. Datos generales

- a) Apellido y nombres del informante: MG- QUIROZ CRISTÓBAL WILFREDO
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR- CANTUTA
 c) Nombre del instrumento: Desempeño laboral y el Clima Organizacional ESSALUD
 d) Autor (a) del instrumento: Neida's Hys Yupanqui Obando
 e) Especialidad: Administración
 Tesis:

2. Aspectos de validación

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.					X
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización		Existe una organización lógica.				X	
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....					X
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación					X
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: Favorable4. Promedio de valoración: 59%

Quiroz

Firma

Fecha: 13-09-15
 Nombre: Quiroz Cristóbal Wilfredo
 DNI Nro: 10710411
 Teléfono: 999 227562

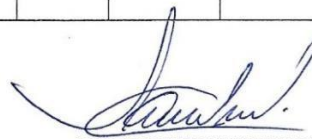
CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
CUESTIONARIO

1. Datos generales

- a) Apellido y nombres del informante: DR CESAR EDGARDO FAJARDO MAGALLANES
 b) Cargo e institución del informante: DOCENTE INVESTIGADOR
 c) Nombre del instrumento: Decreto Ley 17 del clima Organizacional ESPALU
 d) Autor (a) del instrumento: Nelda Esther Yupanqui Obando
 e) Especialidad: Administración
 Tesis:

2. Aspectos de validación

Indicadores de evaluación del instrumentos	Criterios		Deficiente (01-20)	Regular (21-40)	Buena (41-60)	Muy buena (61-80)	Excelente (81-100)
	Cuantitativos	Cualitativos					
1. Claridad		Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. Objetividad		Está expresado en conductas observables.				X	
3. Actualidad		Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización		Existe una organización lógica.					X
5. Suficiencia		Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Intencionalidad		Adecuado para valorar aspectos del.....					X
7. Consistencia		Basado en aspectos teóricos científicos y pedagógicos del área.					X
8. Coherencia		Entre las variables, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología		La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. Pertinencia		Apropiado para conocer el tema de investigación					X
Promedio de la valoración cuantitativa							

3. Opinión de aplicabilidad: FAVORABLE4. Promedio de valoración: 99.3


Firma

Fecha: 13-09-18
 Nombre: Cesar E Fajardo M.
 DNI Nro: 25697163
 Teléfono: 988026402

6. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación, “El Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud”, la cual será presentada para la obtención del título de: licenciado en administración de la escuela profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes.

La presente investigación es conducida por la Bachiller Neida Esther Yupanqui Obando. En ese sentido, agradeceré ratificar su consentimiento en el uso y población de la información proporcionada, para ello, le garantizo que será utilizada para fines de investigación académica

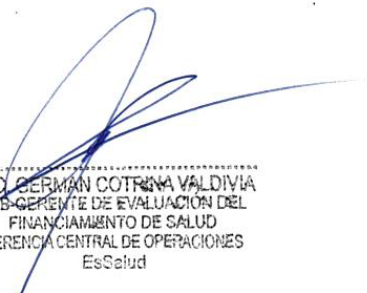
Agradeciendo su apoyo, se despide cordialmente.



Neida Esther Yupanqui Obando
DNI: 45083549

Yo, Germán Cotrina Valdivia, Subgerente de Evaluación y Financiamiento de Salud- EsSalud. Autorizo la utilización de los datos ofrecidos para la elaboración del trabajo de investigación académica, “El Desempeño Laboral y Clima Organizacional en la Subgerencia de Evaluación del Financiamiento de Salud - EsSalud”.

Atentamente,



GERMÁN COTRINA VALDIVIA
SUB GERENTE DE EVALUACION DEL
FINANCIAMIENTO DE SALUD
GERENCIA CENTRAL DE OPERACIONES
EsSalud

7. Resultado de la Encuesta

DESEMPEÑO LABORAL

N°	ITEM	5	4	3	2	1
	DESEMPEÑO LABORAL					
	EFICACIA					
1	Tiene conocimiento de las metas dentro de los cronogramas establecidos en la subgerencia	15	4	0	0	0
2	El funcionario responsable les comunica los objetivos y las responsabilidades de su puesto de trabajo	12	7	0	0	0
3	Se le comunica las actividades a desarrollar de acuerdo a los objetivos y los resultados que se espera alcanzar	12	7	0	0	0
	EFICIENCIA					
4	De acuerdo a los objetivos le asignan los recursos necesarios para cumplir con sus actividades de acuerdo al plan	0	15	4	0	0
5	Los recursos utilizados considera que le permiten cumplir con sus actividades dentro de los plazos establecidos	1	12	6	0	0
6	Se utilizan los adecuados medios de comunicación que le permiten resolver los problemas que se presentan durante su labor de forma inmediata y acertada	0	19	0	0	0
	PRODUCTIVIDAD					
7	Ud. Logra desarrollar eficientemente las tareas asignadas dentro de la subgerencia	2	17	0	0	0
8	Ud. cree que es suficiente el grupo de trabajadores con que cuenta la subgerencia para la carga de trabajo habitual	12	7	0	0	0
9	Ud. cree que su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por la subgerencia	5	14	0	0	0
	TOTAL	171	59	102	10	0

**CLIMA
ORGANIZACIONAL**

N°	ITEM	5	4	3	2	1
	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	RELACION LABORAL 57	6	46	5	0	0
10	Se fomenta en la subgerencia un sistema de comunicación en forma clara y precisa	5	12	2	0	0
11	La subgerencia considera que está generando un adecuado ambiente para generar entre los colaboradores las relaciones afectivas	0	19	0	0	0
12	Considera que dentro de la política institucional está la de crear las condiciones necesarias para mejorar las interrelaciones	1	15	3	0	0
	AUTONOMIA 57	12	34	5	6	0
13	Considera que de acuerdo a las acciones establecidas tiene alguna autonomía para solucionar problemas dentro de sus responsabilidades	5	11	3	0	0
14	Se aplica algún nivel de autonomía en las labores que se realizan y permita alcanzar las metas establecidas en la subgerencia	7	10	2	0	0
15	Ante la presencia de algún error como consecuencia del trabajo están buscando culpables en vez de identificar las causas	0	13	0	6	0
	MOTIVACION LABORAL 57	1	33	14	9	0
16	Se conoce sobre políticas que reconozcan el esfuerzo y dedicación por el logro de los resultados en los plazos pre establecidos	0	6	13	0	0
17	Se fomenta en la subgerencia programas de cooperación y establecimiento de medios de difusión por logros alcanzados	0	10	0	9	0
18	Se tiene conocimiento sobre programas de justicia remunerativa entre los colaboradores	1	17	1	0	0
	TOTAL 171	19	113	24	15	0

8. . Tabla CHI – CUADRADO

(Puntos críticos para decisiones en la prueba de hipótesis)

GI	$\chi^2_{0,995}$	$\chi^2_{0,99}$	$\chi^2_{0,975}$	$\chi^2_{0,95}$	$\chi^2_{0,90}$	$\chi^2_{0,75}$	$\chi^2_{0,50}$	$\chi^2_{0,25}$	$\chi^2_{0,10}$	$\chi^2_{0,05}$	$\chi^2_{0,025}$	$\chi^2_{0,01}$	$\chi^2_{0,005}$
1	7,88	6,63	5,02	3,84	2,71	1,32	0,455	0,102	0,016	0,004	0,001	0,0002	0,000
2	10,6	9,21	7,38	5,99	4,61	2,77	1,39	0,575	0,211	0,103	0,051	0,0201	0,010
3	12,8	11,3	9,35	7,81	6,25	4,11	2,37	1,21	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,9	13,3	11,1	9,49	7,78	5,39	3,36	1,92	1,06	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,7	15,1	12,8	11,1	9,24	6,63	4,35	2,67	1,61	1,15	0,831	0,554	0,412
6	18,5	16,8	14,4	12,6	10,6	7,84	5,35	3,45	2,20	1,64	1,24	0,872	0,676
7	20,3	18,5	16,0	14,1	12,0	9,04	6,35	4,25	2,83	2,17	1,69	1,24	0,989
8	22,0	20,1	17,5	15,5	13,4	10,2	7,34	5,07	3,49	2,73	2,18	1,65	1,34
9	23,6	21,7	19,0	16,9	14,7	11,4	8,34	5,90	4,17	3,33	2,70	2,09	1,73
10	25,2	23,2	20,5	18,3	16,0	12,5	9,34	6,74	4,87	3,94	3,25	2,56	2,16
11	26,8	24,7	21,9	19,7	17,3	13,7	10,3	7,58	5,58	4,57	3,82	3,05	2,60
12	28,3	26,2	23,3	21,0	18,5	14,8	11,3	8,44	6,30	5,23	4,40	3,57	3,07
13	29,8	27,7	24,7	22,4	19,8	16,0	12,3	9,30	7,04	5,89	5,01	4,11	3,57
14	31,3	29,1	26,1	23,7	21,1	17,1	13,3	10,2	7,79	6,57	5,63	4,66	4,07
15	32,8	30,6	27,5	25,0	22,3	18,2	14,3	11,0	8,55	7,26	6,26	5,23	4,60
16	34,3	32,0	28,8	26,3	23,5	19,4	15,3	11,9	9,31	7,96	6,91	5,81	5,14
17	35,7	33,4	30,2	27,6	24,8	20,5	16,3	12,8	10,1	8,67	7,56	6,41	5,70
18	37,2	34,8	31,5	28,9	26,0	21,6	17,3	13,7	10,9	9,39	8,23	7,01	6,26
19	38,6	36,2	32,9	30,1	27,2	22,7	18,3	14,6	11,7	10,1	8,91	7,63	6,84
20	40,0	37,6	34,2	31,4	28,4	23,8	19,3	15,5	12,4	10,9	9,59	8,26	7,43
21	41,4	38,9	35,5	32,7	29,6	24,9	20,3	16,3	13,2	11,6	10,3	8,90	8,03
22	42,8	40,3	36,8	33,9	30,8	26,0	21,3	17,2	14,0	12,3	11,0	9,54	8,64
23	44,2	41,6	38,1	35,2	32,0	27,1	22,3	18,1	14,8	13,1	11,7	10,2	9,26
24	45,6	43,0	39,4	36,4	33,2	28,2	23,3	19,0	15,7	13,8	12,4	10,9	9,89
25	46,9	44,3	40,6	37,7	34,4	29,3	24,3	19,9	16,5	14,6	13,1	11,5	10,5
26	48,3	45,6	41,9	38,9	35,6	30,4	25,3	20,8	17,3	15,4	13,8	12,2	11,2
27	49,6	47,0	43,2	40,1	36,7	31,5	26,3	21,7	18,1	16,2	14,6	12,9	11,8
28	51,0	48,3	44,5	41,3	37,9	32,6	27,3	22,7	18,9	16,9	15,3	13,6	12,5
29	52,3	49,6	45,7	42,6	39,1	33,7	28,3	23,6	19,8	17,7	16,0	14,3	13,1
30	53,7	50,9	47,0	43,8	40,3	34,8	29,3	24,5	20,6	18,5	16,8	15,0	13,8
40	66,8	63,7	59,3	55,8	51,8	45,6	39,3	33,7	29,1	26,5	24,4	22,2	20,7
50	79,5	76,2	71,4	67,5	63,2	56,3	49,3	42,9	37,7	34,8	32,4	29,7	28,0
60	92,0	88,4	83,3	79,1	74,4	67,0	59,3	52,3	46,5	43,2	40,5	37,5	35,5
70	104,2	100,4	95,0	90,5	85,5	77,6	69,3	61,7	55,3	51,7	48,8	45,4	43,3
80	116,3	112,3	106,6	101,9	96,6	88,1	79,3	71,1	64,3	60,4	57,2	53,5	51,2