



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS**

**EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**

**MÁRKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS:**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

**EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA**

**RED DE SALUD, PROVINCIA MARISCAL NIETO,**

**MOQUEGUA – 2018”**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. ARMANDO JOSE AROPAZA**

**ASESOR:**

**Mg. HINDALICIO YUCRA ESTUCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MÁRKETING ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA – PERÚ**

**2018**

## INDICE

INDICE .....	iii
INDICE DE TABLAS .....	vii
INDICE DE FIGURAS.....	viii
INTRODUCCION .....	ix
RESUMEN .....	xi
ASBTRACT.....	xii
CAPÍTULO I .....	1
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 Definición del problema.....	4
1.2.1 Pregunta general .....	4
1.2.2 Pregunta específico.....	4
1.3 Objetivos de la investigación.....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivo específico .....	4
1.4 Justificación e importancia de la investigación .....	5
1.4.1 Justificación.....	5
1.4.2 Importancia.....	6
1.5 Variables .....	6
1.5.1 Variable clima organizacional .....	6
1.5.2 Variable desempeño laboral .....	6
1.6 Hipótesis de la investigación.....	9
1.6.1 Hipótesis general .....	9
1.6.2 Hipótesis específico .....	9

CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	10
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	12
2.2 Bases teóricas .....	15
2.2.1 Variable clima organizacional .....	15
2.2.1.1 Etimología.....	15
2.2.1.2 Definición .....	16
2.2.1.3 Teorías .....	16
2.2.2 Variable desempeño laboral .....	29
2.2.2.1 Etimología.....	29
2.2.2.2 Definición .....	29
2.2.2.3 Teorías .....	29
2.3 Marcos conceptuales .....	39
2.3.1 Variable clima organizacional .....	39
2.3.2 Dimensión motivación.....	39
2.3.3 Dimensión relaciones interpersonales .....	39
2.3.4 Dimensión autorrealización .....	40
2.3.5 Variable desempeño laboral .....	40
2.3.6 Dimensión eficiencia .....	40
2.3.7 Dimensión eficacia .....	41
2.3.8 Dimensión retribución .....	41
CAPÍTULO III.....	42
MÉTODO .....	42
3.1 Tipo de investigación .....	42
3.2 Diseño de investigación.....	42

3.3 Población y muestra .....	42
3.3.1 Población.....	42
3.3.2 Muestra.....	42
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	43
3.4.1 Técnicas.....	43
3.4.2 Instrumento:.....	43
3.4.3 Descripción de instrumentos.....	43
3.4.4 Validación y confiabilidad de los instrumentos.....	45
3.4.4.1 Validación.....	45
3.4.4.2 Fiabilidad.....	45
3.4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	46
CAPÍTULO IV.....	48
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	48
4.1 Presentación de resultados por variables .....	48
4.1.1 Descripción de resultados.....	48
4.1.2 Resultados por variables y dimensiones .....	49
4.1.2.1 Resultados obtenidos para la variable clima organizacional .....	49
4.1.2.2 Resultados obtenidos para las dimensiones de la variable clima organizacional .....	50
4.1.2.3 Resultados obtenidos para la variable desempeño laboral.....	54
4.1.2.4 Resultados obtenidos para las dimensiones de la variable desempeño laboral.....	55
4.2 Prueba de hipótesis.....	59
4.2.1 Prueba de normalidad .....	59
4.2.2 Contratación de hipótesis general.....	60
4.2.3 Contrastación de hipótesis específico .....	61
4.3 Discusión de resultados .....	65

CAPITULO V .....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	68
5.1 Conclusiones .....	68
5.2 Recomendaciones .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	71

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Dimensiones e indicadores de la variable del clima organizacional .....	7
<b>Tabla 2</b> Dimensiones e indicadores de la variable desempeño laboral.....	8
<b>Tabla 3</b> Baremos para el análisis de la variable: clima organizacional .....	44
<b>Tabla 4</b> Baremos para el análisis de las dimensiones de la variable desempeño laboral .....	44
<b>Tabla 5</b> Baremos para el análisis de la dimensión de la variable desempeño laboral .....	45
<b>Tabla 6</b> Baremos para el análisis de la variable: desempeño laboral.....	45
<b>Tabla 7</b> Estadística de fiabilidad para la variable clima organizacional.....	46
<b>Tabla 8</b> Estadística de fiabilidad para la variable desempeño laboral .....	46
<b>Tabla 9</b> Resultados de la variable: clima organizacional.....	49
<b>Tabla 10</b> Resultados de la dimensión motivación de la variable clima organizacional.....	50
<b>Tabla 11</b> Resultados de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional .....	51
<b>Tabla 12</b> Resultados de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional .....	53
<b>Tabla 13</b> Resultados de la variable desempeño laboral .....	54
<b>Tabla 14</b> Resultados de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral .	55
<b>Tabla 15</b> Resultados de la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral.....	57
<b>Tabla 16</b> Resultados de la dimensión retribución de la variable desempeño laboral	58
<b>Tabla 17</b> valoración de tabla de correlación de Pearson.....	59
<b>Tabla 18</b> Prueba de normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral .....	60
<b>Tabla 19</b> Correlación entre las variables: clima organizacional y desempeño laboral .....	61
<b>Tabla 20</b> Correlación entre la dimensión motivación de clima organizacional y desempeño laboral.....	62
<b>Tabla 21</b> Correlación entre la dimensión relaciones interpersonal de clima organizacional y desempeño laboral .....	63
<b>Tabla 22</b> Correlación entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral .....	64

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> las principales teorías de administración y enfoques .....	17
<b>Figura 2</b> EL modelo burocrático de Weber .....	18
<b>Figura 3</b> las cuatro funciones administrativas .....	20
<b>Figura 4</b> clasificación de la teoría de motivación.....	22
<b>Figura 5</b> Teorías de Maslow - Herzberg Autorrealización .....	28
<b>Figura 6</b> Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias .....	30
<b>Figura 7</b> El proceso de evaluación del desempeño.....	31
<b>Figura 8</b> Criterios para la evaluación de desempeño.....	31
<b>Figura 9</b> Método escala grafica .....	32
<b>Figura 10</b> Método de elección forzada.....	33
<b>Figura 11</b> Método de investigación de campo .....	34
<b>Figura 12</b> Método de lista de verificación.....	35
<b>Figura 13</b> Método de 360° .....	36
<b>Figura 14</b> Tipos de estándares.....	37
<b>Figura 15</b> Enfoques prescriptivos y normativos de la administración.....	37
<b>Figura 16</b> Teoría "X" y "Y" .....	37
<b>Figura 17</b> Remuneración sustentada en el puesto y competencias .....	38
<b>Figura 18</b> Resultado de la variable clima organizacional.....	49
<b>Figura 19</b> Resultado de la dimensión motivación de la variable clima organizacional.....	50
<b>Figura 20</b> Resultados de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional .....	52
<b>Figura 21</b> Resultados de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional .....	53
<b>Figura 22</b> Resultados de la variable desempeño laboral .....	54
<b>Figura 23</b> Resultados de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral .	56
<b>Figura 24</b> Resultados de la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral ....	57
<b>Figura 25</b> Resultados de la dimensión retribución de la variable desempeño laboral .....	58

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio es titulado clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua de la provincia Mariscal Nieto, tiene como fin determinar la relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, ya que se habla en la actualidad en muchas de las investigaciones una relación directa del clima organizacional con el desempeño laboral, en este mundo globalizado y competitivo se tiene que fortalecer y valorar a los colaboradores con conocimientos y herramientas que le sean posible cumplir con las metas y objetivo que tienen dentro de una entidad privado o publica, en donde se quiere aportar o contribuir a la mejora del clima organizacional para que los colaboradores tengan un desempeño eficiente y eficaz en sus actividades diarias y por ende tener una retribución justa en comparación con otras entidades.

El presente trabajo de investigación consta de cinco capítulos:

En el primer capítulo se tratará sobre el problema de investigación con la descripción de la realidad problemática, definición del problema, definición de las preguntas generales y específicas, definición de los objetivos generales y específicos, justificación e importancia de la investigación, definición de las variables de investigación y por ultimo las hipótesis generales y específicas de la investigación.

En el segundo capítulo se tratará sobre el marco teórico, contiene los antecedentes internacionales y nacionales, las bases teóricas y por ultimo marcos conceptuales de las variables con sus respectivas dimensiones.

En el tercer capítulo se tratará sobre el método, se describirá el tipo y diseño de investigación, población y muestra de la investigación, técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, validación y confiabilidad de los instrumentos y por ultimo técnicas de procesamiento y análisis de los datos recolectados en la investigación.

En el cuarto capítulo se hará la presentación de los resultados, descripción de los resultados, análisis e interpretación de los cuadros y gráficos obtenidos, prueba de hipótesis, prueba de normalidad, contrastación de las hipótesis generales y específicos y la discusión de los resultados.

En el quinto y último capítulo se dará las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y por último los anexos.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, parte de la necesidad de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Moquegua de la Provincia de Mariscal Nieto, cuyo objetivo es determinar y analizar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua de la Provincia Mariscal Nieto.

El estudio fue de tipo descriptivo- correlacional, de diseño no experimental de tipo transeccional, con una población de 31 trabajadores de los cuales se tomó un muestra censal perteneciente a la Red de Salud Moquegua; en los cuales se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento fueron dos cuestionarios el primer cuestionario de (18 ítems) de la variable clima organizacional con una fiabilidad de Alfa de Cronbach (0,933) y el segundo cuestionario de (18 ítems) de la variable desempeño laboral con una fiabilidad de Alfa de Cronbach (0,895), en ambos instrumentos se utilizaron una escala de Likert con 5 alternativas de respuesta.

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron se demuestra y se concluye que existe una relación directa y significativa, en donde  $p\text{-valor} = 0,000$  (sig. bilateral) es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0.629$ ) entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Mariscal Nieto – 2018.

**Palabras claves:** organización, desempeño, relación, motivación, eficiencia y eficacia

## ABSTRACT

This research work is based on the need to determine the degree of relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the Health Network Moquegua Mariscal Nieto Province, whose objective is to determine and analyze the degree of relationship between climate organizational and work performance in the workers of the Health Network Moquegua Province Mariscal Nieto.

The study was of descriptive-correlational type, of non-experimental design of a transectional type, with a population of 31 workers, of which a census sample belonging to the Moquegua Health Network was taken; in which the survey technique and the instrument were applied, two questionnaires were the first questionnaire of (18 items) of the organizational climate variable with a reliability of Cronbach's Alpha (0.933) and the second questionnaire of (18 items) of the variable work performance with a reliability of Cronbach's Alpha (0,895), in both instruments a Likert scale with 5 response alternatives was used.

According to the results obtained, it is demonstrated and concluded that there is a direct and significant relationship, where  $p\text{-value} = 0.000$  (sig. Bilateral) is less than 0.05 and the Pearson correlation coefficient ( $r = 0.629$ ) between the variables organizational climate and work performance in the workers of the Moquegua Mariscal Nieto Health Network - 2018.

**Keywords:** Organization, performance, relationship, motivation, efficiency and effectiveness

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Hoy en día en las instituciones públicas y privadas el capital más importante son los colaboradores, porque contribuye en la productividad y el cumplimiento de las metas que son propuestos a corto, mediano y largo plazo, es por ello que se debe de tener un clima organizacional adecuado para que todos los colaboradores de las instituciones tengan un desempeño laboral idónea, en ese entender el clima organizacional es percibido como una inversión a futuro que influye mucho en los colaboradores, y se deduce en una motivación y por ende tener una alto índice de desempeño laboral.

Según (Chiavenato 1999), son acciones observados por los empleados que son importantes para alcanzar las metas establecidos por la organización en donde se puede concluir un buen desempeño laboral es una fortaleza para nuestra organización.

Según (Garcia 2015), recae sobre la base de un trabajo eficiente, eficaz y fijar las metas, cambios organizacionales y culturales, tales como un mayor diálogo entre los niveles de jerarquía.

Según (Vanessa 2017) El desempeño laboral se presenta en los trabajadores del INPE, en un porcentaje de 47.62% como rendimiento se puede concluir

que los trabajadores desarrollan una labor fruto de una supervisión, monitoreo y control permanente y que están relacionados entre la ley Servir con el desempeño laboral.

Según la revista Great Place to Work que investiga mediante encuestas de colaboradores y la evaluación de las prácticas de gestión humana da a conocer cuáles son las organizaciones con mejor clima laboral y hacer énfasis en el nivel de confianza entre colaboradores y organizaciones.

La ley del Servicio Civil ley N° 30057 tiene como finalidad que las instituciones públicas del estado tengan mayor nivel de eficacia y eficiencia, prestando así un servicio de calidad, promoviendo la mejora en el desempeño de los servidores civiles.

Pero también se puede mencionar dos resoluciones presidencia ejecutiva. Mediante DI N° 1023, se creó la autoridad nacional de servicio civil – SERVIR, como órgano técnico especializado, rector del sistema de administrativo de gestión de recursos humanos.

- ❖ RPE N° 036-2017- Servir-PE, propone el proyecto de “lineamientos para la gestión de proceso de cultura y clima organizacional del sistema administrativo de gestión de recursos humanos”.
- ❖ RPE N° 150-2017- Servir-PE, propone la aprobación “guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional”.

Según el estudio realizado por (Choque 2015) recomienda desarrollar talleres que fortalezcan trabajo en equipo, actividades recreativas, una evaluación periódica en todos los niveles de clima organizacional con un único objetivo de tener un control y establecer medidas correctivas o preventivas, implementando políticas de remuneración y de capacitación reforzando los conocimientos orientando a mejorar su labor dentro de la organización.

En todas las organizaciones o instituciones públicas en el Perú están organizados bajo unos sistemas rígidos que no permiten el desarrollo de capacidades de los colaboradores generando un obstáculo para el desempeño y por ende el incumplimiento de todas sus actividades programadas.

En la Red de Salud Moquegua se puede observar que se ve afectado por diversos factores el desempeño laboral de sus trabajadores como las relaciones interpersonales, las retribuciones que les limita para hacer su trabajo de manera eficiente y eficaz, se cuenta con un total de 31 trabajadores administrativos entre nombrados y contratados, y tiene a cargo los programas presupuestales como Articulado Nutricional, Materno Neonatal, Control y Prevención de Salud Mental, Daños no Transmisibles, Metaxenicias y Zoonosis, Prevención y Control de Cáncer, Tbc VIH-SIDA Su labor principal es el de ejecutar los Presupuestos (Recursos Ordinarios, Canon y Sobre Canon), monitoreo y supervisión a los establecimientos de salud que son un total de 50 establecimientos entre Centros y Puestos de Salud para el cumplimiento de sus metas físicas SIGA PPR y metas físicas de plan de salud local, en donde se debe de trabajar de manera articulada y debe existir un clima organizacional adecuado para incrementar el desempeño de todos los colaboradores de la Red de Salud Moquegua.

Analizando la problemática expuesta, surge la necesidad de determinar el grado de relación del clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, con el fin de propiciar la motivación en los colaboradores, mejorar las relaciones interpersonales para fortalecer el trabajo en equipo y el desarrollo del plan de capacitaciones.

## **1.2 Definición del problema**

### **1.2.1 Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua durante el año 2018?

### **1.2.2 Pregunta específico**

1. ¿Cuál es la relación entre motivación de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua - 2018?
2. ¿Cuál es la relación entre relaciones interpersonales de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua - 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre autorrealización de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua - 2018?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua durante el año 2018.

### **1.3.2 Objetivo específico**

1. Determinar la relación entre motivación de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua durante el año 2018.
2. Determinar la relación entre relaciones interpersonales de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores

administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua durante el año 2018.

3. Determinar la relación entre autorrealización de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua durante el año 2018.

## **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.4.1 Justificación**

#### **Teórico:**

Con el presente trabajo de investigación basado en teorías se contribuirá y fortalecerá los conocimientos en donde se describe la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, Provincia Mariscal Nieto, así mismo complementaran con los resultados y el análisis de relación existente entre ambos variables antes mencionados.

#### **Practico:**

El presente trabajo de investigación nos permitirá aumentar el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, Provincia Mariscal Nieto, con los resultados del estudio se procederá a proponer estrategias para mejorar los puntos más críticos que puedan colaborar en la mejora o mantener el clima organizacional y desempeño laboral con el único objetivo de lograr las metas y objetivos que se pretende dentro de la institución.

#### **Metodológico:**

La presente investigación se justifica de acuerdo a la utilidad metodológica donde se aportará la definición y su relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral y podrán ser utilizados como instrumentos para futuras investigaciones.

### **1.4.2 Importancia**

Ampliar el conocimiento de forma concreta, certera y generar una alternativa para fortalecer el clima organizacional y desempeño laboral del personal de la organización ya que se considera como un activo intangible de mayor valor para las instituciones públicas y privadas para así poder lograr las metas y objetivos propuestos.

Por último, la presente investigación quedara como antecedente para investigaciones futuras.

## **1.5 Variables**

### **1.5.1 Variable clima organizacional**

Clima organizacional es el ambiente interno que guarda estrecha relación con el grado de motivación, las relaciones interpersonales y la autorrealización (I. Chiavenato 1999).

### **1.5.2 Variable desempeño laboral**

Desempeño laboral es la actuación de cada personal en función a sus actividades que desempeñan, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo (Chiavenato 2009).

**Tabla 1**

Dimensiones e indicadores de la variable del clima organizacional

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V <sub>1</sub> Clima Organizacional	Clima organizacional es el ambiente interno que guarda estrecha relación con el grado de motivación, las relaciones interpersonales y la autorrealización (Chiavenato 1999)	La variable clima organizacional se determinará de acuerdo a la percepción de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, respecto a las dimensiones de motivación, relaciones interpersonales y autorrealización (Chiavenato 2009) a partir de la aplicación de una encuesta con una batería de 18 preguntas, 6 preguntas por dimensión, valoradas en la escala de Likert. Instrumento sometido al alfa de Cronbach que determina su grado de confiabilidad y la validez de contenido y opinión de expertos.	Motivación	Metas	1,2 y 3	Ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Objetivos	4,5 y 6	
			Relaciones Interpersonales	Comunicación	7,8 y 9	A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
	Cooperación	10,11 y 12				
			Autorrealización	Capacitación	13,14 y 15	Ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Reconocimiento	16,17 y 18	

**Fuente:** Elaboración del investigador

**Tabla 2**  
Dimensiones e indicadores de la variable desempeño laboral

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
V <sub>2</sub> Desempeño Laboral	Desempeño laboral es la actuación de cada personal en Moquegua, respecto a las funciones a sus actividades desempeñan, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo (Chiavenato 2009)	La variable desempeño laboral se determinará de acuerdo a la percepción de los trabajadores administrativos de la Red de Salud en Moquegua, respecto a las dimensiones de eficiencia, eficacia y retribución (Chiavenato 1999) a partir de la aplicación de una encuesta con una batería de 18 preguntas, 6 preguntas por dimensión, valoradas en la escala de Likert. Instrumento sometido al alfa de Cronbach que determina su grado de confiabilidad y la validez de contenido y opinión de expertos.	Eficiencia	Efectividad	1,2 y 3	Ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Calidad de trabajo	4,5 y 6	
			Eficacia	Productividad	7,8 y 9	Ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Satisfacción	10,11 y 12	
			Retribución	Por el puesto	13,14 y 15	Ordinal: Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)
				Por su desempeño	16,17 y 18	

**Fuente:** Elaboración del investigador

## **1.6 Hipótesis de la investigación**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe una relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua durante el año 2018.

### **1.6.2 Hipótesis específico**

1. Existe una relación directa entre motivación de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua durante el año 2018.
2. Existe una relación directa entre relaciones interpersonales de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua durante el año 2018.
3. Existe una relación directa entre autorrealización de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud, Provincia Mariscal Nieto Moquegua durante el año 2018.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

(Onofre 2014) en su tesis titulada “clima organizacional y la satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral”, cuyo objetivo es “determinar la influencia del clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores de la subsecretaría de información”, diseño de investigación de tipo correlacional descriptivo, no experimental, con una población 53 Trabajadores y una muestra 53, el instrumento con el que se trabajo fue un cuestionario de 49 ítems, con una fiabilidad de 0.94 y 0.77 en el alfa de Cronbach, concluye en nivel aceptable, y que existe una relación directa, por lo cual se recomienda crear un ambiente saludable y adecuado fomentando un modelo de gobernanza moderno.

Tenemos a (Palomino y Peña 2016) En su tesis titulada “el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.”, cuyo objetivo “analizar la relación del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de

la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda.”, es el diseño correlacional descriptivo, no experimental, con una población 97 empleados, una muestra 49, el instrumento aplicado es este informe es una encuesta de 45 ítems, con una fiabilidad de nivel alto de 0.89 alfa de Cronbach, concluye que existe una relación entre ambas variables, se recomienda mejorar con el fin de potencializar el desempeño en los empleados.

Así mismo (Gamarra 2013) En su tesis titulada “diagnóstico del clima organizacional y desempeño laboral de talento humano del hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana - 2013” cuyo objetivo fue “evaluar la influencia del ambiente laboral en el rendimiento de los servidores públicos, mediante un estudio del diagnóstico de la situación actual para la elaboración de un plan de mejoramiento del clima organizacional del Hospital del Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor” el diseño correlacional descriptivo, con una población de 454 empleados y una muestra 80 empleados, el instrumento con el que se trabajó es la observación y la encuesta de 15 preguntas, concluye no existe liderazgo, motivación, relación interpersonal y la comunicación, se recomienda concientizar, incentivar, permitir comunicación efectiva formando equipos de trabajo.

Además (Alarcon 2015) En su tesis titulada “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito”, cuyo objetivo fue “determinar el clima organizacional en el que laboral los servidores con discapacidad de la administración general del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito para conocer su influencia en el desempeño laboral “el diseño correlacional descriptivo, con una población de 58 servidores y una muestra 58 servidores, instrumento que se utilizó es un cuestionario de 93 ítems, con una fiabilidad de nivel alto de 0.82 alfa de Cronbach, concluye que influye positivamente en el desempeño, recomienda mejorar aquellas condiciones negativas, mantener y corregir.

También (Hidalgo 2015) En su tesis titulada “el clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la empresa importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. En la matriz en la ciudad de Quito”, cuyo objetivo fue “determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda.”, el diseño correlacional descriptivo no experimental, población 180 trabajadores, una muestra 124 trabajadores, instrumentos de observación y entrevista de 40 ítems, análisis de confiabilidad recolección de datos del cuestionario, concluye que existe una relación directa entre las variables, recomienda mejorar los factores que contribuyen al desempeño laboral.

Por su parte (Luengo 2013) En su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral del docente en centro de educación inicial”, cuyo objetivo fue “analizar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de docentes en Centros de Educación inicial del Municipio Mara, estado Zulia”, el diseño correlacional descriptivo no experimental, con una población 49 y una muestra 49, el instrumento utilizado es el cuestionario de 36 ítems, validez 5 juicios de expertos y grado alto de confiabilidad de 0.87 alfa de Cronbach, concluye que hay una relación alta y significativa, recomienda mejorar las relaciones interpersonales, trabajo en equipo establecer lineamiento, normas y reglas.

Según las investigaciones internacionales realizadas similares a nuestras variables de investigación, se concluyen en la mayoría de los casos que existe una relación o influencia significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral por ende se considera como una base o sustento para nuestra investigación.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

(Quispe 2015) En su tesis titulada ”clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas - 2015”, cuyo objetivo fue “determinar la relación entre el clima organización y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas - 2015”, el diseño correlacional

descriptiva no experimental, con una población 64 y una muestra 64, el instrumentos aplicado es el cuestionario de 30 ítems, con una confiabilidad alta de 0.864 y 0.873 alfa de Cronbach, concluye existe una relación directa entre las variables, recomienda motivar, fortalecer la eficacia para mejorar el desempeño del trabajador.

Tenemos a (Bardales 2016) En su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Cáceres, Juanjui - 2015” cuyo objetivo “determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Mariscal Cáceres, Juanjui - 2015”, el diseño es de tipo correlacional, se trabajó con una población 73 trabajadores y una muestra 73, instrumentos fue de 02 cuestionarios uno de 18 ítems y el otro de 25 ítems respectivamente, fiabilidad de coeficiente de correlación de Pearson (r) 0.511 con el valor de 0.030, concluye que tiene una relación directa y significativa, recomienda aplicar la mejora continua, buscando mantener la comunicación, motivación y participación para consolidar un clima organizacional muy efectivo.

Así mismo (Benites 2012) En su tesis titulada “clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio la Arena S.A.C.” cuyo objetivo fue “determinar la influencia del clima organización en el desempeño laboral de la Empresa Consorcio La Arena S.A.C en la región la Libertad”, el diseño es de tipo transaccional descriptiva, con una población 168 colaboradores y una muestra de 55, los instrumentos aplicados son la entrevista y observación 50 ítems, fiabilidad de coeficiente de correlación de Pearson (r) 0.8706, concluye correlación positiva y existe una influencia directa, recomienda implementación de un programa de mejora, actividades de integración, mejora de la comunicación para mejorar el desempeño.

Además (Bobadilla 2017) En su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo”, cuyo objetivo fue

“determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los institutos superiores tecnológicos de Huancayo”, el diseño es de tipo descriptivo correlacional no experimental, con una población 250 docente y una muestra 104, el instrumento fue el cuestionario de 99 ítems, con una fiabilidad de coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) 0.74, alfa de Cronbach de 0.734, concluye existe una relación entre ambas variables, recomienda mejorar la comunicación, trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

También (Falcon 2017) En su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Junín - 2017”, cuyo objetivo fue “identificar el grado de relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Junín - 2017”, el diseño fue de tipo descriptivo correlacional no experimental, con una población de 20 trabajadores y una muestra 20, instrumento que fue utilizado es el cuestionario de 30 ítems, fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.93, concluye existe una relación positiva con una correlación de 0.955, recomienda mejorar las políticas de las organización y evaluación periódica de desempeño.

Por su parte (Ayuque y Huamani 2016) En su tesis titulada “clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2014”, cuyo objetivo fue “determinar cómo se relaciona entre clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2014”, el diseño fue de tipo correlacional no experimental, con una población 85 trabajadores y una muestra 85, el instrumento que se utilizo fue el cuestionario de 35 ítems, fiabilidad de coeficiente de correlación de Pearson ( $r$ ) 0.341, concluye que una relación directa débil, recomienda capacitar, motivar, fomento de relaciones interpersonales.

Por su parte (Villegas 2018) En su tesis titulada “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Red Asistencial Essalud, provincia Mariscal Nieto, Moquegua - 2017”, cuyo objetivo fue “determinar la asociación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Red Asistencial Essalud, provincia Mariscal Nieto, Moquegua - 2017”, el diseño de investigación de utilizo fue de tipo correlacional no experimental dentro del estudio transversal, cuyo población fue de 90 trabajadores administrativos, con una muestra de 59 trabajadores, los instrumentos que se utilizó la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario, con una batería de 64 Ítems, validados mediante 03 juicios de expertos, con una fiabilidad de nivel alto de 0.908 de alfa de Cronbach, en donde concluye que existe asociación directa entre ambas variables de estudio, en donde se recomienda se brinde mayor énfasis al talento humano.

Según las investigaciones nacionales realizadas similares a nuestras variables y dimensiones de investigación, se concluyen en la mayoría de los casos que existe una relación o influencia entre las variables clima organizacional y desempeño laboral por ende se considera como una base o sustento para nuestra investigación en donde se puede mencionar alguno de ellos (Bardales 2016) y también de (Villegas 2018) que tratan también de nuestras dimensiones de investigación.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Variable clima organizacional**

#### **2.2.1.1 Etimología**

La palabra clima proviene de griego “pendiente”, condiciones diferentes al medio natural y organizacional relativo a la acción y efecto de convertir en algo útil, viene de sufijos –al (relativo a) proviene de griego “organón” instrumento, herramienta, útil (Anders 2016).

La palabra motivación proviene del latín “motivus” es la base de las palabras motivar, motivador y motivo y compuesta con el verbo moveré (Anders 2016)

La palabra relaciones proviene del latín “relatio” es la acción y efecto de relacionar un cosa con otra y la palabra interpersonal está formada de raíces latinas y significa relativo a lo que se realiza entre dos o más personas (Anders 2016).

La palabra autorrealización proviene del latín “realizatio” acción y efecto de convertir en real, tendencia máxima de realización y satisfacción propio potencial humano (Anders 2016).

#### **2.2.1.2 Definición**

Tenemos a (I. Chiavenato 1999) es el ambiente interno que guarda estrecha relación con el Grado de motivación, las relaciones interpersonales y la autorrealización.

Según (Chiavenato 2009) es el proceso que comienza de las necesidades fisiológicas impulsando un comportamiento de acuerdo a las circunstancias actuales dentro de una organización.

Según (Chiavenato 2009) es el comportamiento de los trabajadores bajo las políticas de la organización en donde refleja la comunicación y cooperación entre todos los trabajadores.

Según (Chiavenato 2009)son las más elevadas del ser humano y se encuentra en la parte más alta de la pirámide mediante el desarrollo de sus capacidades y el esfuerzo por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente en donde forma parte la capacitación y el reconocimiento a lo largo de la vida.

#### **2.2.1.3 Teorías**

##### **Teoría de clima organizacional**

En todas las organizaciones se cuentan con una cantidad de colaboradores con el paso de los tiempos fueron evolucionando según teorías que fortalecieron algunos aspectos enfocado principalmente a los colaboradores porque las investigaciones demuestran que todo fluye en el capital humano para el cumplimiento de nuestras actividades establecidos al 100%, pero complementando algunos aspectos que son necesarios para ello.

Enfoque	Teorías de la administración	Principales enfoques
En las tareas	Administración científica	Organización racional del trabajo
En la estructura de organización	Teoría clásica	Organización formal Principios generales de la administración
	Teoría de la burocracia	Organización burocrática formal Racionalidad organizacional
	Teoría estructuralista	Enfoque múltiple: organización formal e informal Análisis interno y externo de la organización
	Teoría neoclásica	Centralización contra descentralización Funciones del administrador Administración por objetivos (APO)
En las personas	Teoría de las relaciones humanas	Organización informal Dinámica de grupo Motivación, liderazgo y comunicación
	Teoría del comportamiento	Teoría de las decisiones Estilos de administración Cambio organizacional planeado
En el entorno	Teoría de los sistemas	Concepto de sistema abierto
	Teoría de las contingencias	Análisis del entorno Relatividad de la administración

**Figura 1** las principales teorías de administración y enfoques

**Fuente:** Comportamiento Organizacional (Chiavenato 2009)

### **Teoría administración científica**

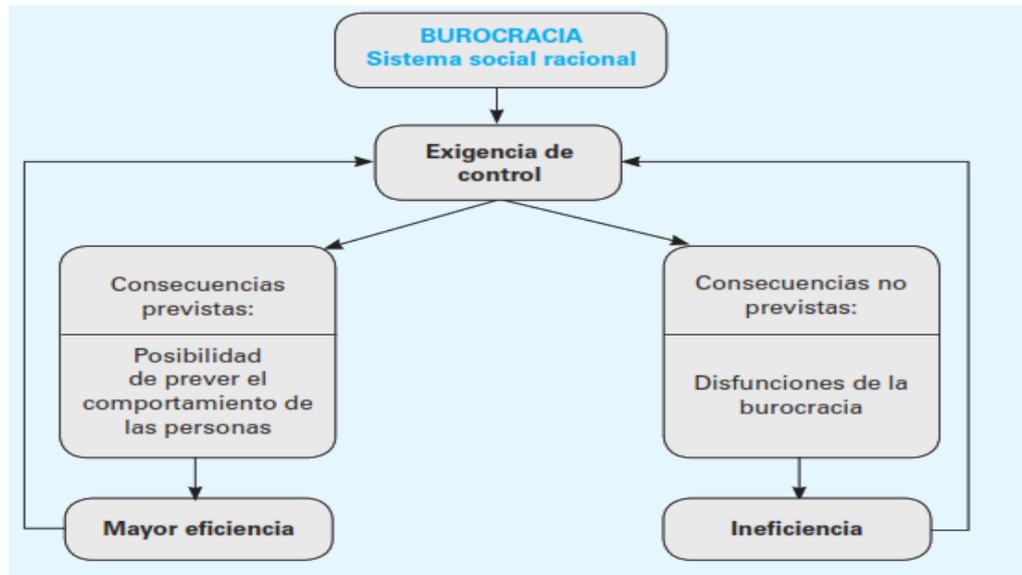
Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona a Frederick W. Taylor como uno de los pioneros en esta teoría en donde la motivación principal fue eliminar el desperdicio y el aumento de la eficiencia, pero interesado en la sistematización del trabajo, como sus fuentes de inspiración fueron Adam Smith y Henry Ford quien revoluciono la industrialización, dentro de los aportes principales tenemos: racionalización del trabajo acompañado con la capacitación a los trabajadores en condiciones físicas y ambientes de trabajo adecuada con recompensas por producción o incentivo salariales.

### **Teoría clásica de la administración**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona a Henry Fayol como uno de los principales aportantes sobre los principios de la administración en donde se menciona que administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar, la departamentalización o división de trabajo con una estructura lineal de la organización y centralizando la toma de decisiones.

## Teoría de modelo burocrática

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona a Max Weber como uno de los aportantes a esta teoría, considera que la burocracia era una forma de organización eficiente cuando se escogen los mecanismos correctos para lograr las metas y objetivos, pero sin considerar a las personas, pero incentiva al monitorización de sus colaboradores y el funcionamiento de la institución.



**Figura 2** EL modelo burocrático de Weber

**Fuente:** Comportamiento Organizacional (Chiavenato 2009)

Dentro de las aportaciones principales encontramos la división del trabajo bajo jerarquías amparados por reglas y reglamentos en donde existe una comunicación escrita acompañado con un sustento en donde la entidad pone en consideración los puestos y muy pocas veces en la importancia de sus colaboradores.

## Teoría estructuralista de la administración

Tenemos a (Chiavenato 2009) basada en la sociología organizacional con una proyección externa en donde se amplía y proyecta hacia a fuera la organización bajo una mirada explicativa y descriptiva de las instituciones y de su administración contradiciendo a la teoría clásica y relaciones humanas. Dentro de los aportes principales es la estructuralización bajo ciertos criterios

recompensas materiales y sociales, tipología de las organizaciones, modelo racional y los niveles de organización.

### **Teoría neoclásica de la administración**

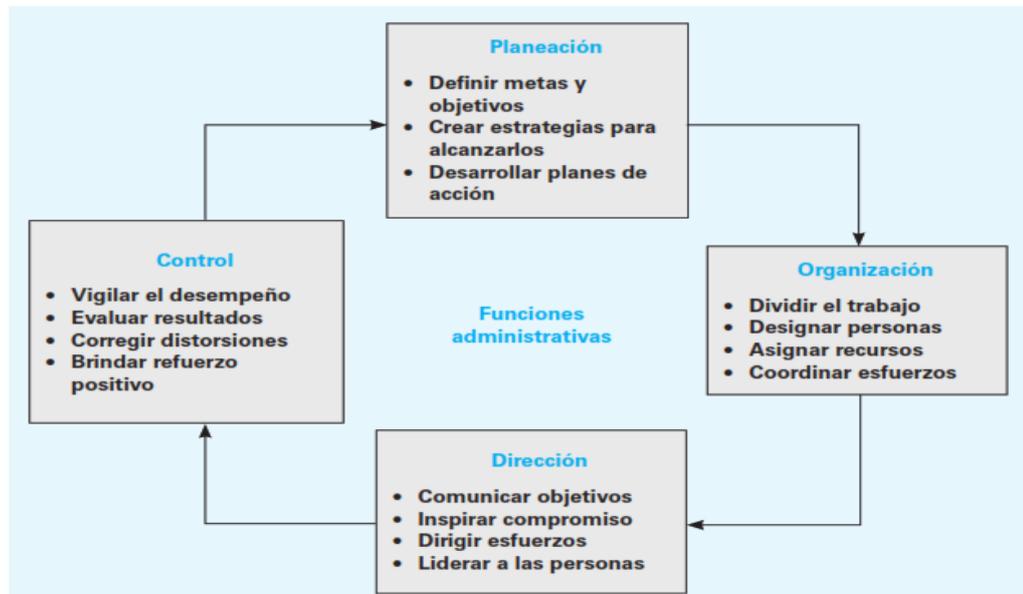
Tenemos a (Chiavenato 2009) que menciona en esta teoría se retoma los principios clásicos pero actualizando y adaptando a la época, se conoce también como escuela de los procesos administrativos porque considera la administración de las instituciones como un proceso periódico y constante dentro de cuatro funciones principales .

Planeación: donde se identifica los objetivos a conseguir e identificación de las estrategias y la labor que se requieren para el cumplimiento del mismo.

Organización: es donde se determina la división de las actividades por medio de tareas en distintos órganos y puestos, con una coordinación del impulso para garantizar que se alcance el propósito.

Dirección: en donde se coordina y se reúne los esfuerzos de todos los colaboradores para avalar el buen desempeño de sus tareas.

Control: es el último proceso para medir o evaluar el desempeño y la comparación de los resultados y las metas establecidos y la aplicación de las medidas correctivas si son necesarias.



**Figura 3** las cuatro funciones administrativas

**Fuente:** Comportamiento Organizacional (Chiavenato 2009)

### **Escuela de las relaciones humanas**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona que la investigación de Hawthorne fueron los primeros estudios relacionados al comportamiento humano en el trabajo. En donde se demuestra que los incentivos salariales, horarios de trabajo y el periodo de descansos mejoran la productividad. Llegan a la conclusión que el factor clave para aumentar la eficiencia de las instituciones son las relaciones humanas acompañados de la comunicación y la motivación.

Dentro de sus aportes principales son: grupos informales, relaciones humanas, dinámica de grupos, comunicación humana y la administración participativa.

### **Teoría conductual de la administración**

Tenemos a (Chiavenato 2009) en esta teoría empezó interesarse de la organización y los miembros principalmente por el desarrollo de los modelos motivación, liderazgo, comunicación, raciocinio y toma de decisiones. Con la búsqueda de la flexibilidad de la organización y la disminución de los conflictos de los objetivos organizacionales e individuales de sus miembros.

Dentro de sus aportes principales tenemos: estilos y sistemas de administración, proceso de toma de decisiones, comportamiento y conflictos dentro de la organización, enfoque en las personas y grupos y equipos.

### **Teoría de los sistemas**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona que el Biólogo Ludwing Von B. da a entender las bases de la teoría general de sistemas, la organización es un sistema abierto en constante interacción con su entorno el sostiene que hay dos subsistemas dentro de una organización que son:

Subsistema técnico: abarca las instalaciones, equipos, instrumentos y las técnicas de las operaciones.

Subsistema social: incorpora a las personas sus características físicas y psicológicas, las relaciones sociales.

Dentro de sus aportes principales tenemos: entrada, salida y proceso, automatización y la informática, investigación de las operaciones, tipos y parámetros de los sistemas y enfoque socio técnico.

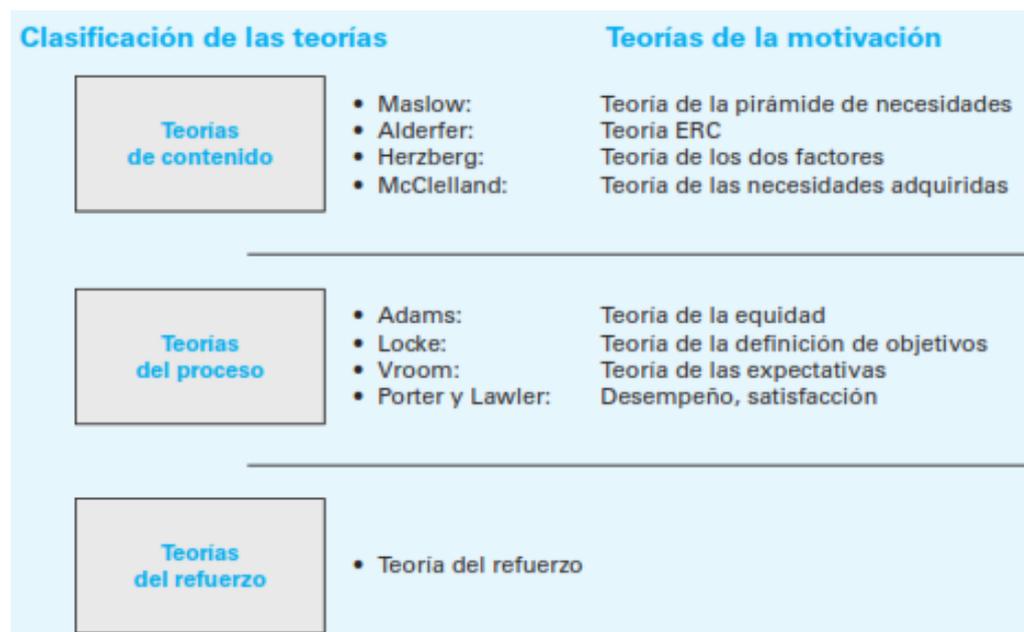
### **Teoría de los sistemas**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona que los sociólogos industriales Burns y Stalker en donde se llega a la conclusión de que las instituciones mecanicistas son adecuadas en entornos estables y permanentes, la única intención del enfoque de contingencias es mantener el enfoque interno en las tareas, personas y la estructura de la institución. Cuyo único objetivo es una administración ampliada, sin limitaciones en el tiempo y el espacio, con una visión a futuro y hacia el entorno adyacente.

Dentro de sus aportes principales tenemos: sistemas mecánicos y orgánicos, tecnología, análisis del entorno, diseño organizacional flexible, enfoque basado en redes y enfoque descriptivos y explicativos.

Según la teoría de administración sufre una evolución mediante enfoques pero orientado siempre al clima o ambiente organizacional adecuado en el enfoque en las tareas busca en las organizaciones un trabajo racional en sus colaboradores, enfoque en la estructura de la organización busca una organización formal, racionalidad organizacional, análisis interno y externo, centralización y descentralización y una administración por objetivos, enfoque en las personas busca estudiar las organizaciones informales en donde interviene la motivación, liderazgo y la comunicación, por otro lado se considera también estilos de administración y cambios organizacionales y por último el enfoque en el entorno considera los sistemas abiertos, análisis del entorno y la relatividad de la administración, como se puede observar siempre se busca el mejor ambiente para el trabajador con el fin de lograr un desempeño adecuado.

### Teoría de Motivación



**Figura 4** clasificación de la teoría de motivación

**Fuente:** Comportamiento Organizacional (Chiavenato 2009)

### Teoría de la pirámide de necesidades

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona que Abraham Maslow jerarquiza según la importancia y la influencia en el comportamiento de las personas para poder

satisfacer sus diversas necesidades plenamente. E identifica esas necesidades de la siguiente manera:

1. Necesidades fisiológicas: son las necesidades básicas que pueda tener una persona
2. Necesidades de seguridad: esta necesidad se convierte en un problema y a la vez una fuerza que domina a la personalidad, estar protegido de cualquier peligro y la supervivencia del individuo.
3. Necesidades sociales: son las necesidades que se pueden satisfacer forjando relaciones entre personas y la aceptación de ellos.
4. Necesidades de estima: dentro de esta necesidad empieza a nacer nuevas necesidades en donde uno mismo tiene confianza, autovalía y de autoaceptacion y respetado por los demás.
5. Necesidades de autorrealización: son las más elevadas del ser humano mediante el desarrollo de sus capacidades y aptitudes. Pero varían de un individuo a otro por eso a veces es un poco difícil describirlos.

### **Teoría existencia relaciones y crecimiento**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona que Alderfer trabajo con la pirámide de Maslow y resume en tres necesidades:

1. Necesidad de existencia: se refiere al bienestar físico.
2. Necesidades de relaciones: es la interacción con otras personas relaciones sociales.
3. Necesidades de crecimientos: se refiere al fortalecimiento de las capacidades humanas y el de crecimiento personal.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona que Herberg define que la motivación tiene dependencia de dos factores muy importantes que están relacionados entre sí:

Factores higiénicos: condiciones de trabajo que rodean a la persona en donde influyen el ambiente, condiciones físicas, el salario, estilos de liderazgo, el clima laboral y reglamentos internos.

Factores motivacionales: son los perfiles de puesto y las actividades, que aumentan la productividad y la satisfacción de las personas.

### **Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona a McClelland que esta teoría sostiene que la conducta del ser humano parte de tres necesidades básicas:

1. Necesidad de realización: es la busque del éxito y la realización personal sin importar las recompensas.
2. Necesidad de poder: es el deseo de estar al mando en donde la preocupación principal es el prestigio y la influencias en las demás personas en ese sentido el desempeño no cobra mucha importancia.
3. Necesidad de afiliación: es la necesidad que se inclina hacia la relación interpersonal en busca de la amistad y cooperación en donde evitan la competencia.

### **Teoría de la equidad**

Tenemos a (Chiavenato 2009) fue desarrollada por Adams una de las primeras referencias al proceso de motivación, son las comparaciones en cuanto a las recompensas y aportaciones con otras instituciones en el mismo rubro, si son iguales existe un estado de equidad, pero si son desiguales hay una necesidad de una acción correctiva para suprimir cualquier injusticia.

### **Teoría de la definición de objetivos**

Tenemos a (Chiavenato 2009) menciona que según Edwin Locke es la determinación de cuanto esfuerzo tendrá que realizar para lograr algún objetivo, en donde demuestra algunos aspectos para definir los objetivos que puedan ser alcanzables:

1. Importancia de los objetivos.
2. Los objetivos bien establecidos mejoran el desempeño personal.
3. Los objetivos más difíciles cuando es aceptado aumentan ampliamente el desempeño de los objetivos fáciles.
4. La retroalimentación para el logro de los objetivos fortalece al desempeño.

### **Teoría de las expectativas**

Tenemos a (Chiavenato 2009) es conocida también con la teoría de expectativa son aquellos comportamientos que consideran que darán resultados tales como los salarios, reconocimientos y que son atractivos para la satisfacción de sus necesidades específicas. Pero Vroom menciona que hay tres factores que determinar la motivación:

1. Objetivos individuales.
2. La relación entre la productividad y la consecución los objetivos individuales.
3. Percepción de la capacidad personal de influir en el nivel de productividad.

### **Teoría del esfuerzo**

Tenemos a (Chiavenato 2009) es una teoría contradictoria a la teoría de la definición de objetivos sostiene que los fines de una persona influye en el comportamiento. No se ocupa sobre las condiciones internas de las personas, pero ofrece los mecanismos para examinar el control del comportamiento de los integrantes de una organización.

Dentro de las teorías de motivación encontramos:

Que están orientados a cubrir las necesidades básicas de los trabajadores en donde se puede resaltar también el desarrollo y crecimiento de las personas ya que fortalece sus capacidades en el cumplimiento de sus funciones diarias, en la búsqueda del éxito y prestigio con la influencia de los compañeros de trabajo,

pero también busca la igualdad en cuanto a las recompensas y aportaciones suprimiendo las injusticias, podemos resaltar también la importancia de los objetivos (mejoran el desempeño, los objetivos difíciles fortalecen sus capacidades y la retroalimentación es primordial para lograr sus objetivos, como podemos mencionar a Vronn que contribuye para determinar la motivación son los objetivos individuales, productividad y capacidad.

### **Teoría de relaciones interpersonales**

Principios de la teoría de las Relaciones Humanas

El experimento de Hawthorne

Según (I. Chiavenato 2006) Hizo una investigación para verificar la correlación entre la iluminación y la eficiencia de los operarios. En donde llega a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de productividad está establecido por las normas sociales y expectativas grupales.
2. Comportamiento social es apoyado por los miembros del grupo.
3. Pago y sanciones sociales.
4. Grupos informales establecen sus propias reglas de comportamiento.
5. Relaciones personales.
6. Importancia del contenido del cargo.
7. Énfasis en los aspectos emocionales.

### **Teoría de campo de Lewin**

Según (I. Chiavenato 2006) indica que Kurt Lewin se refiere al papel muy importante que cumple la motivación, la teoría de campo se basa en dos supuestos:

El comportamiento de las personas se deriva de los hechos coexistentes.

Los hechos coexistentes tienen las características de un campo dinámico en donde existe una interrelación con los demás.

### **Las necesidades humanas básicas:**

Según (I. Chiavenato 2006) en donde se constata la existencia de las relaciones humanas básicas, en donde las necesidades motivan y orientan a lograr los objetivos individuales con el fin de satisfacer todas sus necesidades, en donde una necesidad satisfecha hace que surgen nuevas necesidades que lograr.

### **Ciclo motivacional**

Según (I. Chiavenato 2006) en donde se menciona que toda conducta del ser humano es motivado y que la motivación es la presión persistente que obliga a las personas cierta manera de comportamiento para poder satisfacer una o varias necesidades que tiene.

### **Teoría sobre liderazgo**

Según (I. Chiavenato 2006) en donde se menciona tres tipos de liderazgo y las distintas maneras de comportarse en el ejercicio de liderazgo:

Liderazgo autoritario: es un tipo de líder centralista en donde las órdenes se imponen al grupo. En donde los grupos trabajan solo con la presencia del líder, y si están ausente las actividades se detienen.

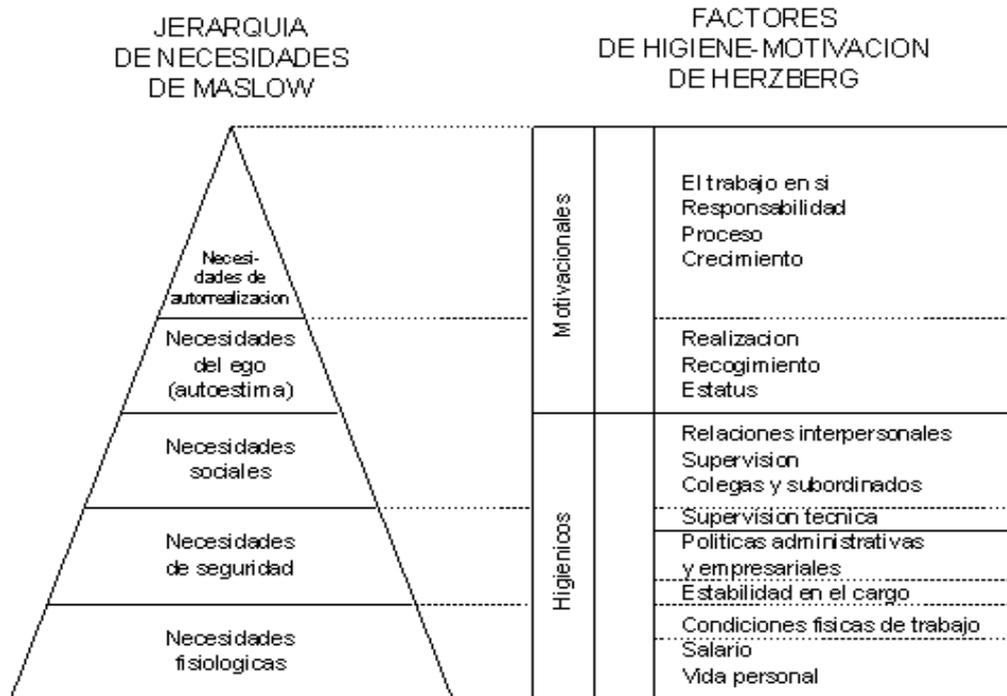
Liderazgo liberal: es un tipo de líder que delega funciones al grupo y no ejerce un control sobre las mismas. La productividad es escasa por las diferencias de ideas individuales.

Liderazgo democrático: es tipo de líder que conduce y orienta al grupo con una comunicación adecuada y fomentando las relaciones humanas y orientando hacia un clima de satisfacción.

Podemos resaltar el comportamiento del grupo, las recompensas, reglas de comportamiento de los miembros, las relaciones humanas y principalmente el comportamiento de las personas con los compañeros, uno de las teorías nos menciona que las personas tienden a satisfacer varias necesidades, en donde

encontramos los estilos de liderazgo en donde establecen distintas formas de comunicación dentro de la organización

### Teoría de autorrealización



**Figura 5** Teorías de Maslow - Herzberg Autorrealización

**Fuente:** Comportamiento Organizacional (Chiavenato 2009)

### Teoría de jerarquía de necesidades de Maslow

Según (Chiavenato 2009) son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más superior de la pirámide y reflejan el esfuerzo individual por alcanzar, es la culminación de las aspiraciones más deseadas, de alcanzar metas difíciles.

Encontramos muy poca información solo es tratada por dos teorías tal es el caso de Maslow y Herzberg en donde se puede resaltar el fortalecimiento al máximo del personal en sus capacidades para el logro de sus necesidades y provocar nuevas necesidades.

## **2.2.2 Variable desempeño laboral**

### **2.2.2.1 Etimología**

La palabra desempeño está formada con raíces latinas y significa “acción de quitarse una prenda, realizar una labor” y La palabra “laboralis” viene de latín “labor” (Anders 2016).

La palabra Eficacia proviene del latín “efficacia” calidad de hacer lo que está destinado a hacer (Anders 2016).

La palabra Eficiencia proviene del latín “efficientia” cualidad del que completa algo (Anders 2016).

La palabra Retribución o salario proviene del latín “retributio” es el salario o sueldo del que se percibe (Anders 2016).

### **2.2.2.2 Definición**

Tenemos a (I. Chiavenato 1999) el desempeño laboral Se trata del conducta del trabajador en la búsqueda de las objetivos fijadas. Este constituye la táctica individual para alcanzar los objetivos trazados.

Según (Chiavenato 1999) es hacer de manera efectiva con el uso racional los recursos sin perder la calidad productiva de los bienes.

Por su parte (Chiavenato 1999) es el logro de los objetivos mediante la productividad y la satisfacción de obtener los resultados con los recursos y maquinarias disponibles.

Según (Chiavenato 1999) es el pago que recibe cada trabajador por su (trabajo, esfuerzo, dedicación, desempeño) en donde interviene el puesto o cargo que ocupa en la organización.

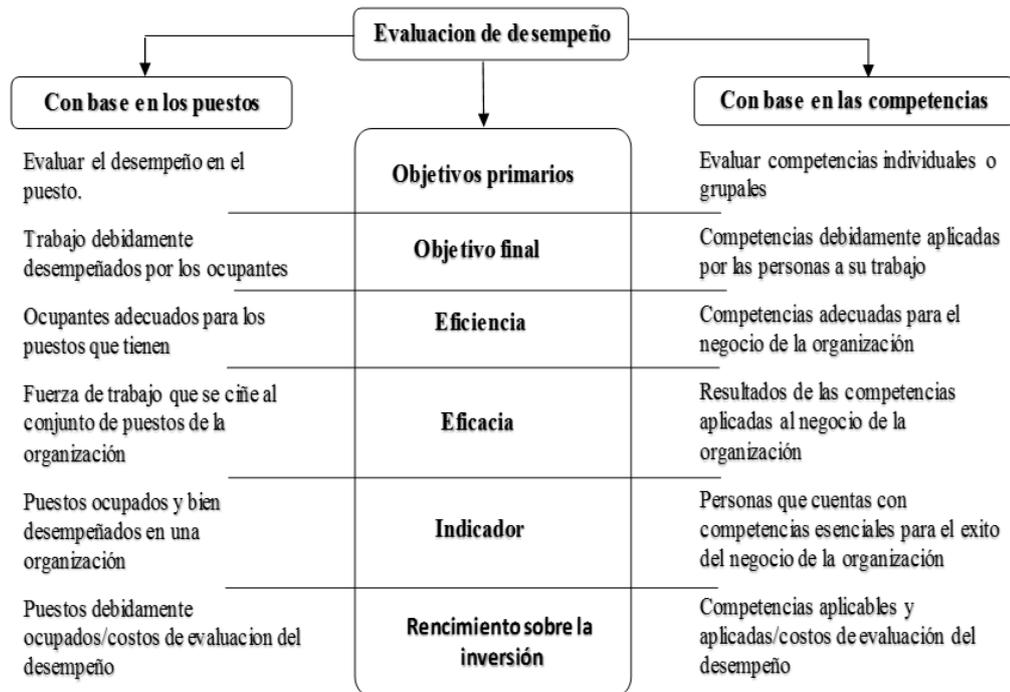
### **2.2.2.3 Teorías**

#### **Teoría de desempeño laboral**

Las teorías relacionadas al desempeño laboral son las siguientes:

Según (Chiavenato 2009) la evaluación de desempeño es el proceso mediante el cual se mide las funciones que realiza el trabajador, y como cumple con los requisitos de su trabajo, el desempeño de los trabajadores dentro de una

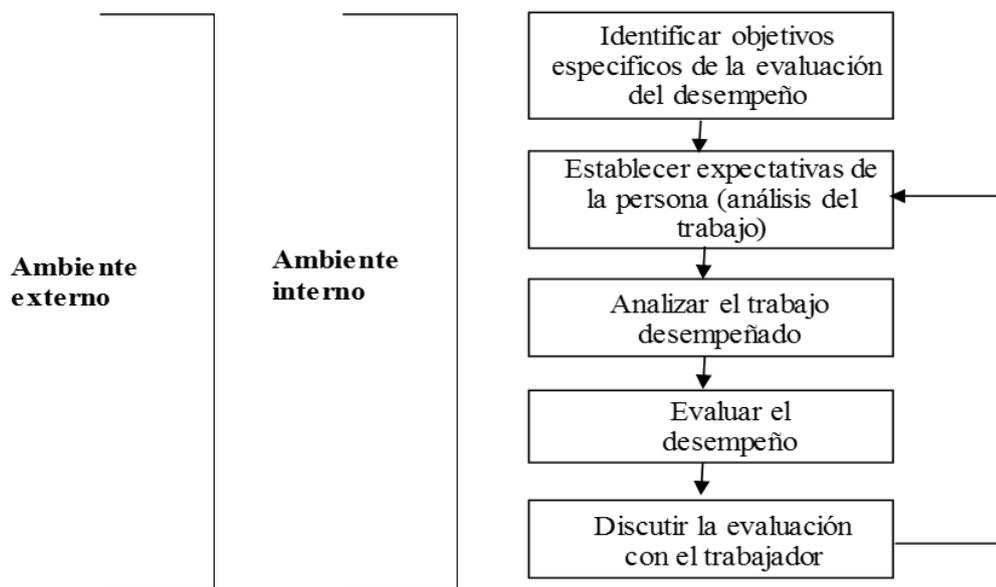
institución depende de muchos factores. Cada trabajador tiene un desempeño muy distinto al otro trabajador en donde existen diferentes factores condicionantes, el valor remunerativo y la percepción determinan en cierta medida el esfuerzo individual así mismo se basa en las condiciones que perciba y tener claro las funciones que tiene que cumplir para contribuir con el desempeño grupal



**Figura 6** Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

Procesos de evaluación de desempeño:



**Figura 7** El proceso de evaluación del desempeño

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

Habilidades/capacidades/ necesidades/rasgos	Comportamiento	Metas y resultados
Conocimiento del puesto Conocimiento del negocio Puntualidad Asiduidad Lealtad Honestidad Presentación personal Buen juicio Capacidad de ejecución Comprensión de situaciones Facilidad para aprender	Desempeño de la tarea Espíritu de equipo Relaciones humanas Cooperación Creatividad Liderazgo Hábitos de seguridad Responsabilidad Actitud e iniciativa Personalidad Soltura	Cantidad de trabajo Calidad de trabajo Atención al cliente Satisfacción de cliente Reducción de costos Rapidez de soluciones Reducción de subterfugios Ausencia de accidentes Mantenimiento del equipamiento Cumplimiento de los plazos Enfoque en los resultados

**Figura 8** Criterios para la evaluación de desempeño

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

### Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

**Método escala gráfica:** (Chiavenato 2009) es un método que evalúa mediante doble asiento donde se registran los factores de evaluación previamente definidos y las calificaciones de la evaluación de desempeño así con se muestra en la figura 9.

Factores	Excelente	Bueno	Regular	Tolerable	Malo
<b>Producción</b> (cantidad de trabajo realizado)	Siempre supera los parámetros	A veces supera los parámetros	Satisface los parámetros	A veces debajo de los parámetros	Siempre debajo de los parámetros
<b>Calidad</b> (esmero en el trabajo)	Trabajo de calidad excepcional	Trabajo de calidad superior	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Trabajo de pésima calidad
<b>Conocimiento del trabajo</b> (pericia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce más de lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo
<b>Cooperación</b> (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora
<b>Comprensión de las situaciones</b> (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad intuitiva	Buena capacidad intuitiva	Satisfactoria capacidad intuitiva	Poca capacidad intuitiva	Ninguna capacidad intuitiva
<b>Creatividad</b> (capacidad de innovar)	Siempre tiene excelente ideas	Casi siempre tiene excelentes ideas	Algunas veces presenta ideas	Rara vez presenta ideas	Nunca presenta ideas
<b>Realización</b> (capacidad para hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar

**Figura 9** Método escala grafica

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

**Método elección forzada:** (Chiavenato 2009) surge para eliminar los resultados genéricos y subjetivos aspectos del método de la escala gráfica. Se evalúa por medio de bloques de frases descriptivas. En donde se busca proporcionar resultados muy confiables en donde se elimina la generalización este método es de aplicación simple en donde no será necesario la preparación de los evaluadores. pero podemos resaltar el grado de efectividad en la evaluación de cada trabajador en cada uno de los aspectos evaluados y puede ser acumulado el número de veces que cada aspecto resulta seleccionado por el evaluador.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
Nombre: _____ Puesto: _____ Departamento: _____			
A continuación encontrará bloques de frases. Anote una x en la columna que aparece a un lado con el signo + para indicar cuál es la frase que mejor define el desempeño del trabajador, y con el signo - para la que menos lo define. No deje ningún bloque sin llenar dos veces			
Presenta producción elevada	Nº	+	-
Comportamiento dinámico			
Tiene dificultad con los números			
Es muy sociable			
Tiene dificultad para lidiar con las personas	Nº	+	-
Tiene bastantes iniciativas			
Le gusta reclamar			
Teme pedir ayuda			
Tiene espíritu de equipo	Nº	+	-
Le gusta el orden			
No aguanta la presión			
Acepta críticas constructivas			
Tiene potencial de desarrollo	Nº	+	-
Toma de decisiones con criterio			
Es lento y tardado			
Conoce su trabajo			
Tiene buena presencia personal	Nº	+	-
Comete muchos errores			
Ofrece buenas sugerencias			
Difícilmente decide			
Nunca es desagradable	Nº	+	-
Producción razonable			
Tiene buena memoria			
Se expresa con dificultad			

**Figura 10** Método de elección forzada

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

**Investigación de campo:** (Chiavenato 2009) es un método de evaluación amplio tiene como base principal la responsabilidad de línea y la función de staff en el proceso de evaluación. Este método tiene la intervención de un especialista y es desarrollada en 4 etapas entrevista inicial, entrevista complementaria, planificación y seguimiento.

<b>EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	
Nombre: _____ Puesto: _____ Departamento: _____	
	1. ¿Qué puede decir respecto del desempeño del trabajador? 2. El desempeño fue: * Muy satisfactorio * Satisfactorio * Insatisfactorio
<b>Evaluación inicial</b>	3. ¿Por qué fue insatisfactorio/satisfactorio el desempeño? 4. ¿Qué motivos puden justificar ese desempeño? 5. ¿Se asignaron responsabilidades al trabajador? 6. ¿Por qué el trabajador tuvo que asumir esas responsabilidades? 7. ¿Tiene cualidades y deficiencias? ¿cuáles?
<b>Análisis complementario</b>	8. ¿Qué tipo de ayuda recibió el trabajador? 9. ¿Cuáles fueron los resultados? 10. ¿Necesita entrenamiento? ¿ya ha recibido entrenamiento? ¿cómo?
<b>Planificación</b>	11. ¿Qué otros aspectos del desempeño son notables? 12. ¿Qué plan de acción futura recomienda al trabajador? 13. Indique, por orden de prioridad, dos sustitutos del empleado 14. ¿Hubo sustitución a partir de la evaluación anterior?
<b>Seguimiento</b>	15. ¿Qué evaluación adjudica a este trabajador? ¿por encima o por de la norma? 16. ¿Este desempeño es característico del desempeño? 17. ¿Se le comunicaron al trabajador sus deficiencias? 18. ¿El trabajador recibió nuevas oportunidades para mejorar?

**Figura 11** Método de investigación de campo

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

**Método de incidentes críticos:** (Chiavenato 2009) es un método muy sencillo que consiste en identificar los desempeños positivos y negativos en donde los aspectos positivos deben ser mejorados constantemente y los negativos anulados o corregirlos.

**Método de lista de verificación:** (Chiavenato 2009) un método muy tradicional en donde se enumeran los factores (check lists) de cada trabajador. Para la evaluación de la alta gerencia sobre las características de cada uno de sus trabajadores en donde se simplifica el método de la escala gráfica.

EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
Nombre: _____		Puesto: _____		Departamento: _____	
Áreas de desempeño	1	2	3	4	5
Habilidades para decidir					
Acepta cambios					
Acepta dirección					
Acepta responsabilidades					
Actitud					
Cumple las reglas					
Cooperación					
Autonomía					
Presta atención a los costos					
Áreas de desempeño	1	2	3	4	5
Iniciativa personal					
Soporte la tensión y la presión					
Conoce el trabajo					
Liderazgo					
Calidad de trabajo					
Cantidad de producción					
Práctica de seguridad					
Planificación y organización					
Cuida el patrimonio					

**Figura 12** Método de lista de verificación

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

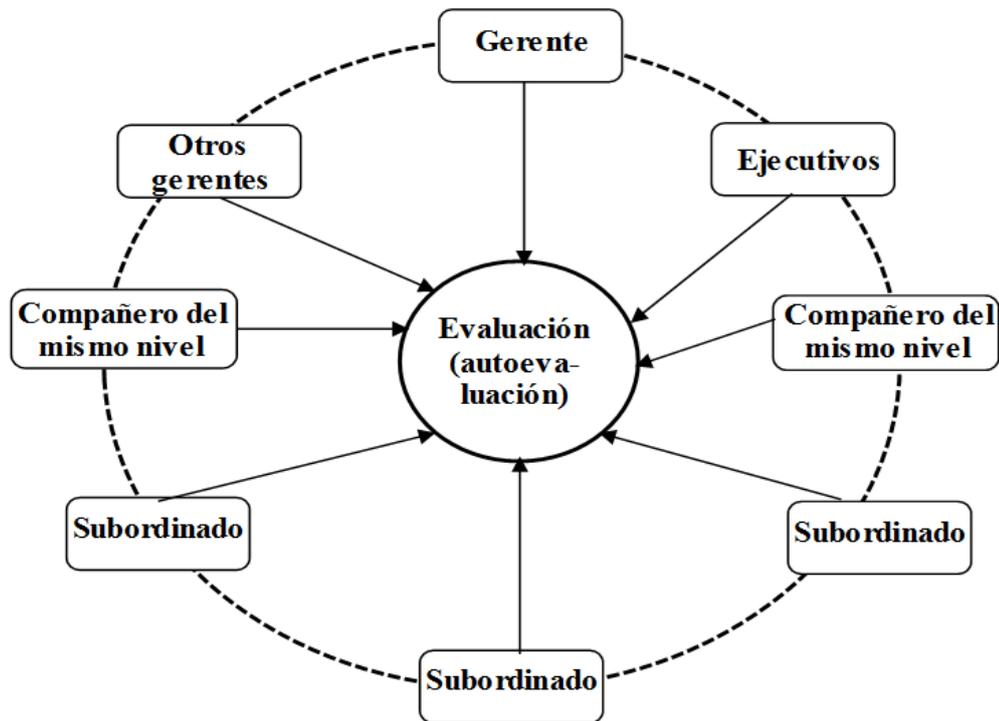
### Métodos modernos de evaluación del desempeño

**Evaluación participativa por objetivos (EPPO):** (Chiavenato 2009) es un método en donde tiene una participación todos los trabajadores de la organización y todos los niveles jerárquicos es un sistema democrático y participativo, cabe mencionar que tiene las siguientes etapas para su ejecución:

1. El formulario de los objetivos establecidos.
2. El compromiso personal para obtener los objetivos planteados en su totalidad.
3. La aceptación a la asignación de los recursos y medios necesarios para obtener los objetivos.
4. El desempeño.
5. El monitoreo permanente de los resultados y comparación de los objetivos.
6. La retroalimentación intensiva y la evaluación continua conjunta.

**Evaluación de 360°:** (Chiavenato 2009) es un método de evaluación circular por la interacción de las personas. Así el superior, los compañeros, clientes y proveedores. En donde se obtiene diversas informaciones procedentes de todas partes. Se trata de una herramienta de desarrollo profesional y personal porque

nos permite la identificación de potencialidades y áreas neurálgicas del evaluado, empleando un formulario impreso vía Web.



**Figura 13** Método de 360°

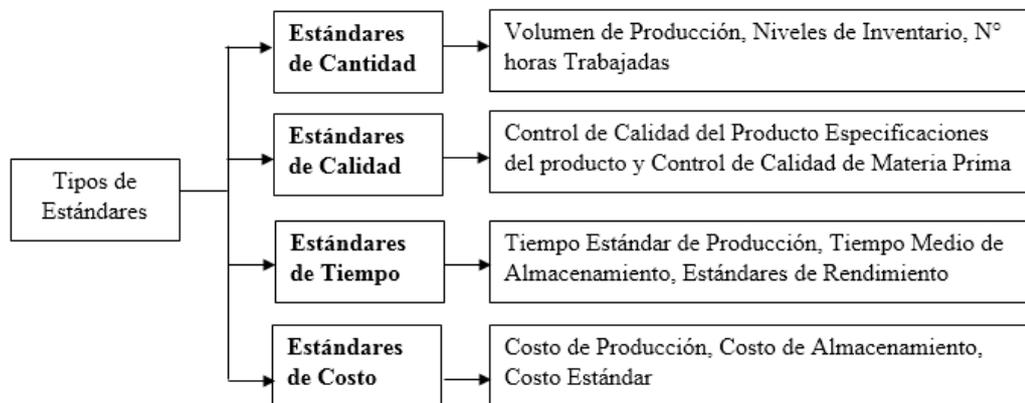
**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

Dentro de la teoría de desempeño laboral podemos concluir que es la medición del desempeño del trabajador en base a sus puestos y competencias que cada trabajador posee, pero dentro de ello podemos resaltar también lo que está relacionado a nuestras demisiones son las eficiencia y eficacia por ende el rendimiento sobra la inversión ese proceso de evaluación es en todos los ambientes tanto externo como interno dentro de la evaluación tendremos que resaltan y primordiales para nuestra investigación la calidad de trabajo, productividad, eficiencia y muchos de los que encontramos en la Figura 8 aportan para nuestra investigación y la figura 9 y que todo ello contribuye al mejor desempeño de los trabajadores de cualquier institución.

### **Teoría de eficiencia**

Según (I. Chiavenato 2006) dentro de los enfoques prescriptivos y normativos de la administración establece los tipos de estándares como se visualiza en la

Figura 5 para mejorar la eficiencia en los resultados dentro de los diferentes enfoques.



**Figura 14** Tipos de estándares

**Fuente:** Introducción a la Teoría General a la Administración (I. Chiavenato 2006)

ASPECTOS PRINCIPALES	ENFOQUES PRESCRIPTIVOS Y NORMATIVOS DE LA ADMINISTRACION		
	TEORIA CLASICA	TEORIA DE RELACIONES HUMANAS	TEORIA NEOCLASICA
Resultados Esperados	Eficiencia Maxima	Eficiencia Maxima	Eficiencia Optima

**Figura 15** Enfoques prescriptivos y normativos de la administración

**Fuente:** Introducción a la Teoría General a la Administración (I. Chiavenato 2006)

### Teoría de Eficacia

TEORIA X	TEORIA Y
Las personas son flojas e indolentes	Las personas son esforzadas y gustan tener que hacer
Las personas evitan el trabajo	El trabajo es una actividad tan natural como jugar o descansar
Las personas evitan la responsabilidad con la finalidad de sentirse mas seguros	Las personas buscan y aceptan responsabilidades y desafíos
Las personas necesitan ser controladas y dirigidas	Las personas pueden ser automotivadas y autoderigidas
Las personas son ingenuas y sin iniciativas	Las personas son creativas y competentes

**Figura 16** Teoría "X" y "Y"

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

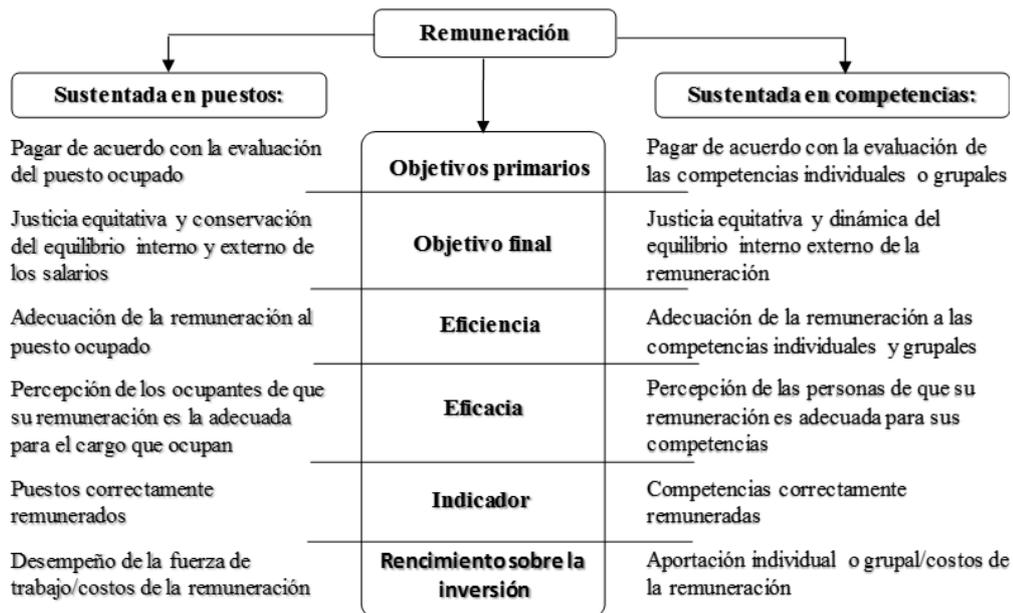
Según (Chiavenato 2009) la teoría "X" limitación de la iniciativa individual, aprisionamiento de la creatividad, estrechamiento de la actividad profesional por medio del método y de la rutina de trabajo el típico estilo de Taylor, Fayol y la teoría de la burocracia de Weber y la Teoría "Y" es la moderna concepción de administración según teoría conductista, las personas consideran el trabajo puede ser una fuente satisfacción y desempeño, tienen una motivación, potencial y

capacidad de desarrollarse, formados en un patrón de conducta adecuada, con una habilidad de alto nivel de imaginación y de innovación dispuesto a solucionar cualquier problema que exista en la organización, en donde la administración en la teoría “Y” es abierto, dinámico y democrático.

### Teoría de retribución

Según (Chiavenato 2009) La administración de retribuciones es un conjunto de normas y procedimientos para establecer de remuneración justa y equitativa desde dos formas de equilibrio (interno y externo) a distintos puestos que se encuentran dentro de la organización.

Enfoque de remuneración: es donde se establece si se debe basar en los puestos con desempeños individuales. En donde se ve que muchas organizaciones descuidan el enfoque en los puestos para asumir el de desempeño.



**Figura 17** Remuneración sustentada en el puesto y competencias

**Fuente:** Gestión de Talento Humano (Chiavenato 2009)

## **2.3 Marcos conceptuales**

### **2.3.1 Variable clima organizacional**

Tenemos a (Chiavenato 2009) que define es el ambiente interno que guarda estrecha relación con el grado de motivación, las relaciones interpersonales y la autorrealización.

Así mismo (Choque 2015) que define que está íntimamente relacionado con la motivación de sus colaboradores, si el clima organizacional es alto entonces habrá mucha satisfacción, colaboración, cooperación caso contrario habrá una insatisfacción limitando al cumplimiento de las metas establecidas.

Además (Choque 2015) dice que Chiavenato (2007) define el como una cualidad del ambiente interno que es observado por los colaboradores de la organización y que es determinante para su comportamiento.

### **2.3.2 Dimensión motivación**

Tenemos a (Chiavenato 2009) que define como el proceso que comienza de las necesidades fisiológicas impulsando un comportamiento de acuerdo a las circunstancias actuales dentro de una organización.

Además (Stephen y Coulter 2010) define como el proceso mediante el cual los esfuerzos de una persona se ven orientados hacia el logro de una meta en donde tiene tres elementos importantes como: energía, dirección y perseverancia.

Por su parte (Gamarra 2013) define que se relaciona con los factores que logran una conducta en los colaboradores de una organización, en donde se determina el grado de satisfacción que tienen los colaboradores en el trabajo.

### **2.3.3 Dimensión relaciones interpersonales**

Tenemos a (Chiavenato 1999) es el comportamiento de los trabajadores bajo las políticas de la organización en donde refleja la comunicación y cooperación entre todos los trabajadores.

A demás (Bolaños 2015) define como el conjunto de interacciones en un mismo ambiente entre dos o más personas por medio de una comunicación eficaz, expresión de sentimientos y opiniones de manera positiva o negativa.

Por su parte (Vasquez 2015) define como la interacción constante que permiten a las personas compartir, cooperar y establecer metas comunes particulares que colaboran a alcanzar las metas y objetivos establecidos dentro de la institución.

#### **2.3.4 Dimensión autorrealización**

Tenemos a (Chiavenato 2009) se llega mediante el desarrollo de aptitudes y capacidades (capacitación) que están en la parte más superior de la pirámide donde se refleja el impulso de cada persona pero también interviene en dicho logro el reconocimiento de la organización.

Además (Villegas 2018) dice que Chiavenato (2007) lo define como el último escalón logrado con su misma potencialidad. En donde se encuentra relacionada con la autonomía, autocontrol, independencia y competitividad.

#### **2.3.5 Variable desempeño laboral**

Tenemos a (Chiavenato 2009) se trata del comportamiento del trabajador en la búsqueda de las objetivos fijadas. Este constituye como una táctica individual para alcanzar los objetivos trazados.

Además (Quispe 2015) define como el productividad laboral y la función que manifiesta los colaboradores el realizar las funciones y tareas en el contexto laboral.

Por su parte (Bobadilla 2017) define como características individuales como capacidad, habilidad y cualidad que interactúan en la organización.

#### **2.3.6 Dimensión eficiencia**

Tenemos a (Chiavenato 1999) hacer de manera efectiva con el uso racional los recursos sin perder la calidad productiva de los bienes.

Además (Quispe 2015) es obtener los mejores resultados con el uso adecuado y mínimo de los recursos disponibles.

Por su parte (Choque 2015) alcanzar los objetivos y metas de una manera más rápida, minimizando los gastos de los recursos económicos, humanos e infraestructura.

### **2.3.7 Dimensión eficacia**

Tenemos a (Chiavenato 1999) es el logro de los objetivos mediante la productividad y la satisfacción de obtener los resultados con los recursos y maquinarias disponibles.

Además (Quispe 2015) está asociada con el logro de los objetivos y resultados establecidos, con el cumplimiento de las actividades que contribuyan a alcanzar las metas fijadas.

Por su parte (Choque 2015) es la capacidad de seleccionar los objetivos adecuados, el nivel de logro de los objetivos y metas establecidos.

### **2.3.8 Dimensión retribución**

Tenemos a (Chiavenato 1999) es el pago que recibe cada trabajador por su (trabajo, esfuerzo, dedicación, desempeño) en donde interviene el puesto o cargo que ocupa en la organización.

Además (Ninahuanca 2017) son los incentivos laborales que justifican la relación entre la remuneración y las actividades desarrolladas y un forma de reconocimiento a los trabajadores.

Por su parte (Gallegos 2016) es el conjunto de recompensas cuantitativas que percibe un trabajador por su labor que realiza, en donde se incluye tres elementos salario base, incentivos salariales y retribuciones indirectas.

## **CAPÍTULO III**

### **MÉTODO**

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación que se realizó es de tipo descriptivo correlacional en donde se pretenden responder la relación entre dos variables.

#### **3.2 Diseño de investigación**

El diseño de investigación del proyecto fue de tipo No Experimental – Transeccional.

#### **3.3 Población y muestra**

##### **3.3.1 Población**

La población con el que se trabajó en el presente proyecto de investigación está conformada de 31 trabajadores administrativos de la Red de salud de la Provincia Mariscal Nieto – 2018.

##### **3.3.2 Muestra**

En el proyecto de investigación se consideró la población total de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud, para la muestra por que la población es muy pequeña con el que se cuenta.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Recopilar la información necesaria para poder generar un resultado fiable y veraz.

#### **3.4.1 Técnicas**

La técnica del estudio con el cual se trabajó para el presente proyecto fue la encuesta.

#### **3.4.2 Instrumento:**

El instrumento con el cual se trabajó es el cuestionario con una batería de 36 preguntas respectivamente:

1. Variable clima organización 18 preguntas respectivamente, desde la pregunta N° 1 al 6 es en relación a la dimensión motivación, desde la pregunta N° 7 al 12 es en relación a la dimensión relaciones interpersonales y desde la pregunta N° 13 al 18 es en relación a la dimensión autorrealización.
2. Variable desempeño laboral 18 preguntas respectivamente, desde la pregunta N° 1 al 6 es en relación a la dimensión eficiencia, desde la pregunta N° 7 al 12 es en relación a la dimensión eficacia y desde la pregunta N° 13 al 18 es en relación a la dimensión retribución.

#### **3.4.3 Descripción de instrumentos**

##### **A. Cuestionario clima organizacional**

Se analizó la variable clima organizacional con un cuestionario de 18 ítems, que fueron agrupados en tres dimensiones: motivación, relaciones interpersonales y autorrealización. Asignando una valoración por ítem: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Los puntajes que se obtuvo de acuerdo a sus dimensiones se convirtieron en índice de logro por niveles: inadecuado, medianamente inadecuado y adecuado. Para lo cual se utilizó el siguiente baremo para el análisis de sus dimensiones y variable con sus respectivos descriptores.

**Tabla 3**

Baremos para el análisis de la variable: clima organizacional

Dimensiones / Variable	NIVELES		
	INADECUADO	MEDIANAMENTE ADECUADO	ADECUADO
Motivación	6 - 14	14 - 22	22 - 30
Relaciones Interpersonales	6 - 14	14 - 22	22 - 30
Autorrealización	6 - 14	14 - 22	22 - 30
Clima organizacional	<b>18 - 42</b>	<b>42 - 66</b>	<b>66 - 90</b>

**Fuente:** Elaboración del investigador**B. Cuestionario desempeño laboral**

Se analizó la variable desempeño laboral con un cuestionario de 18 ítems, que fueron agrupados en tres dimensiones: eficiencia, eficacia y retribución. Asignando una valoración por ítem: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Los puntajes que se obtuvo de acuerdo a sus dimensiones eficiencia y eficacia se convirtieron en índice de logro por niveles: bajo, regular y alto, para la dimensión retribución se convirtió en índice de logro por niveles: inadecuado, medianamente inadecuado y adecuado, para la variable desempeño laboral se convirtió en índice de logro por niveles: ineficiente, medianamente ineficiente y eficiente. Para lo cual se utilizó el siguiente baremo para el análisis de sus dimensiones y variable con sus respectivos descriptores.

**Tabla 4**

Baremos para el análisis de las dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones	NIVELES		
	BAJO	REGULAR	ALTO
Eficiencia	6 - 14	14 - 22	22 - 30
Eficacia	6 - 14	14 - 22	22 - 30

**Fuente:** Elaboración del investigador

**Tabla 5**

Baremos para el análisis de la dimensión de la variable desempeño laboral

Dimensión	NIVELES		
	INADECUADO	MEDIANAMENTE ADECUADO	ADECUADO
Retribucion	6 - 14	14 - 22	22 - 30

**Fuente:** Elaboración del investigador

**Tabla 6**

Baremos para el análisis de la variable: desempeño laboral

Variable	NIVELES		
	INEFICIENTE	MEDIANAMENTE EFICIENTE	EFICIENTE
Desempeño laboral	18 - 42	42 - 66	66 - 90

**Fuente:** Elaboración del investigador

### 3.4.4 Validación y confiabilidad de los instrumentos

#### 3.4.4.1 Validación

Los instrumentos que se utilizaron en el presente proyecto de investigación fueron validados mediante el 03 juicio de expertos.

#### 3.4.4.2 Fiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos utilizados es el alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) donde la fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_r^2}{S_1^2} \right]$$

Donde:

$S_i^2$  = Varianza del instrumento

$S_r^2$  = Varianza del de valores totales observados

K = Numero de ítems o preguntas

### A. Fiabilidad de clima organizacional

Para hallar la prueba de fiabilidad se aplicó en gerencia regional de salud Moquegua un total de 10 encuestas ya que la institución tiene similares funciones por lo que se consideró para nuestra prueba piloto los resultados de análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es muy alto ( $\alpha = .933$ , esto indica que el instrumento del cuestionario de clima organizacional de 18 ítems es confiable).

**Tabla 7**

Estadística de fiabilidad para la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	18

Fuente: Elaboración del investigador

### B. Fiabilidad de desempeño laboral

Para hallar la prueba de fiabilidad se aplicó en gerencia regional de salud Moquegua un total de 10 encuestas ya que la institución tiene similares funciones por lo que se consideró para nuestra prueba piloto los resultados de análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es muy alto ( $\alpha = .895$ , esto indica que el instrumento del cuestionario de desempeño laboral de 18 ítems es confiable).

**Tabla 8**

Estadística de fiabilidad para la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	18

Fuente: Elaboración del investigador

### 3.4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de haber recolectado todos los datos con nuestro instrumento de las variables clima organizacional y desempeño laboral, se procedió a realizar un

consolidado en tablas agrupadas por variables y por dimensiones para procesar la información.

- ❖ Primero se trasladó los resultados de los instrumentos en cuadros de excel por variables y dimensiones respectivamente para luego pasarlo a un software estadístico.
- ❖ Después se procesó en un software con el fin de garantizar y ordenar los datos obtenidos, se utilizaron tablas de distribución de frecuencias y barras estadísticas con sus porcentajes respectivos.
- ❖ Para la determinación de la fiabilidad de los instrumentos fue utilizado alfa de Cronbach mediante un software estadístico.
- ❖ Para la prueba de normalidad y contratación de hipótesis se utilizó el estadístico Pearson.
- ❖ Toda la información fue procesada mediante software estadístico.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1 Presentación de resultados por variables**

##### **4.1.1 Descripción de resultados**

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos, de la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a la variable de estudio clima organizacional, con una batería de 18 preguntas distribuidos en un cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua en tres dimensiones: motivación, relaciones interpersonales y autorrealización y la segunda variable de estudio desempeño laboral con una batería de 18 preguntas distribuidos en tres dimensiones: eficiencia, eficacia, retribución.

La aplicación de los instrumentos fue a un total de 31 trabajadores que forman parte de la Red de Salud Moquegua, los datos obtenidos se organizaron en tablas de distribución de frecuencia y gráficos respectivamente para su interpretación.

Los datos recolectados se procesaron en el programa estadístico, generando las tablas y gráficos por cada variable y sus respectivas

dimensiones en donde fueron organizados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación que a continuación se detalla.

#### 4.1.2 Resultados por variables y dimensiones

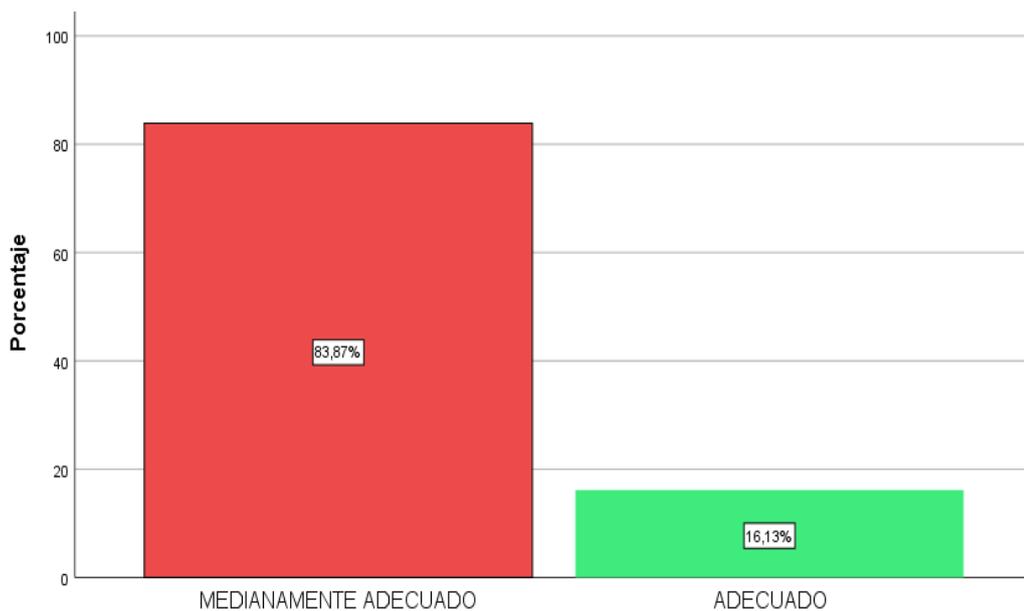
##### 4.1.2.1 Resultados obtenidos para la variable clima organizacional

**Tabla 9**

Resultados de la variable: clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente Adecuado	26	83,9%
Adecuado	5	16,1%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 18**

Resultado de la variable clima organizacional

**Fuente:** Tabla 9

#### Interpretación y análisis

En la tabla 17 y la figura 9, se observa los resultados de la variable clima organizacional que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se

observa que el 16,1% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben de un nivel adecuado de clima organizacional, el 83,8% de los encuestados perciben un nivel medianamente adecuado. Se puede afirmar que existe un nivel de medianamente adecuado para adecuado del clima organizacional en donde los trabajadores conocen de cierta manera las metas y objetivos, con una comunicación fluida y cooperación entre los compañeros en donde cuenta con facilidades para fortalecer su desarrollo profesional en la Red de Salud Moquegua.

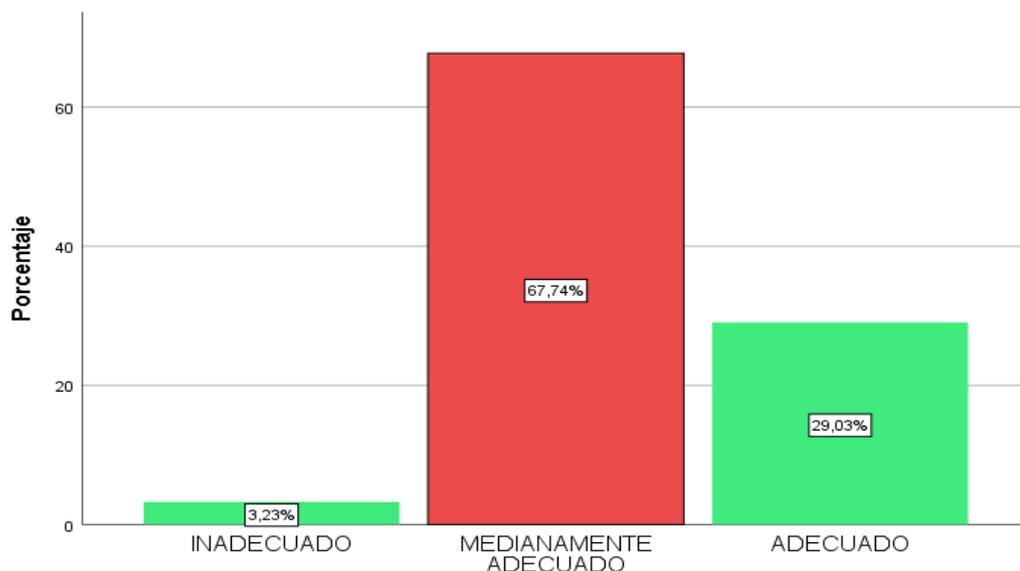
#### 4.1.2.2 Resultados obtenidos para las dimensiones de la variable clima organizacional

**Tabla 10**

Resultados de la dimensión motivación de la variable clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	1	3,2%
Medianamente Adecuado	21	67,7%
Adecuado	9	29,0%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 19**

Resultado de la dimensión motivación de la variable clima organizacional

**Fuente:** Tabla 10

### Interpretación y análisis

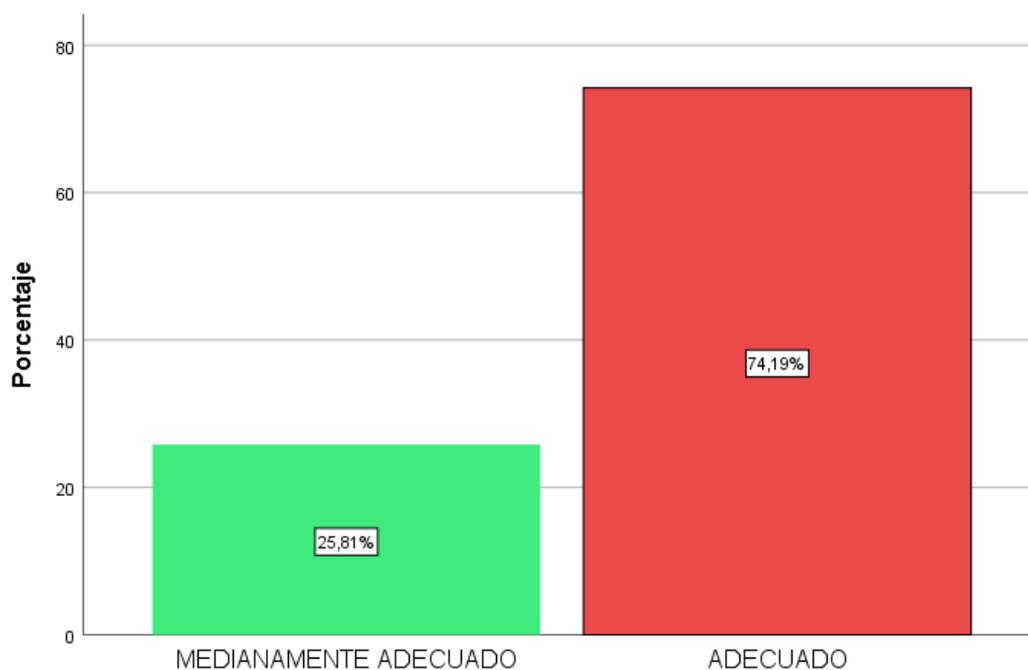
En la tabla 10 y la figura 20 se observa los resultados de la dimensión motivación de la variable clima organizacional que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se observa que el 3,2% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel inadecuado, el 67,7% perciben un nivel medianamente adecuado y el 29,0% perciben un nivel adecuado de motivación en la Red de Salud Moquegua. Se puede afirmar que existe un nivel medianamente adecuado para adecuado de motivación en los trabajadores en donde tienen en claro las metas y los objetivos establecidos y cuentan con los recursos disponibles para lograrlos de acuerdo a los planes que se tiene en la Red de Salud Moquegua, pero un 3,2% no tienen claro las metas y objetivos en donde consideran que no cuentan con los recursos disponibles para lograr los planes establecidos.

**Tabla 11**

Resultados de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Medianamente Adecuado	8	25,8%
Adecuado	23	74,2%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 20**

Resultados de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional

**Fuente:** Tabla 11

### **Interpretación y análisis**

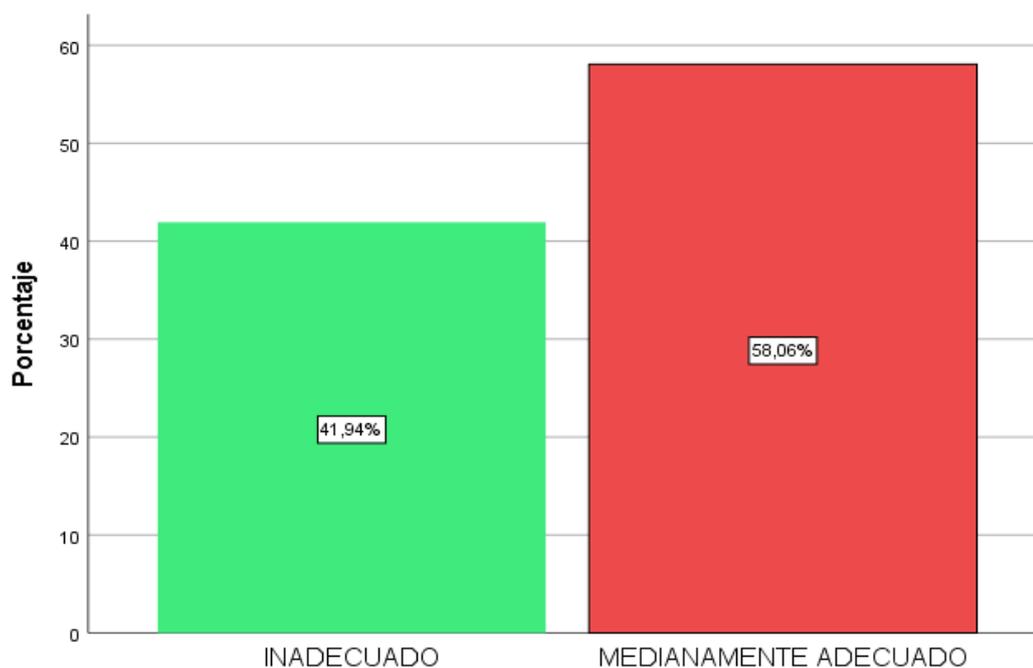
En la tabla 11 y la figura 21 se observa los resultados de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se observa que el 25,8% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel medianamente adecuado y el 74,1% perciben un nivel adecuado de relaciones interpersonales en la Red de Salud Moquegua. Se puede afirmar que existe un nivel adecuado de relaciones interpersonales en los trabajadores en donde existe una comunicación afectiva, trabajo en equipo, comparten los recursos y hay una cooperación en sus actividades diarias en la Red de Salud Moquegua, pero tenemos un 25,8% considera que falta una comunicación constante, escasez de trabajo en equipo, no comparten los recursos disponibles y poca cooperación entre compañeros para el logro de los objetivos y metas.

**Tabla 12**

Resultados de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuado	13	41,9%
Medianamente Adecuado	18	58,1%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 21**

Resultados de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional

**Fuente:** Tabla 12

### **Interpretación y análisis**

En la tabla 12 y la figura 22 se observa los resultados de la dimensión Autorrealización de la variable clima organizacional que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se observa que el 41,9% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel inadecuado y el 58,0% perciben un nivel medianamente adecuado de relaciones interpersonales en la Red de Salud Moquegua. Se puede afirmar que existe un nivel inadecuado para medianamente adecuado de autorrealización en los

trabajadores hay pocas posibilidades de asistir a capacitaciones, no se implementa el plan de desarrollo de las personas, no cuentan con reconocimiento, no hay incentivos y no se sienten considerados como pieza importante en el logro de las metas y objetivos en la Red de Salud Moquegua, pero dentro de ellos también hay una percepción de 41,9% de muy bajo que consideran que no tiene ningún tipo de fortalecimiento de capacidad, no tienen los incentivos adecuados para poder lograr el desarrollo profesional y aportar a la institución.

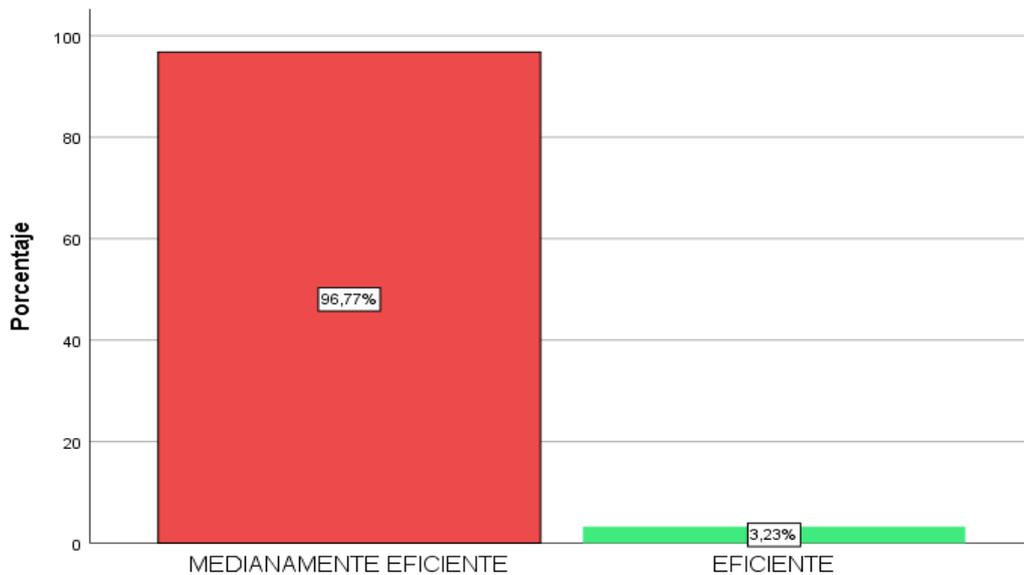
#### 4.1.2.3 Resultados obtenidos para la variable desempeño laboral

**Tabla 13**

Resultados de la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medianamente Eficiente	30	96,8%
Eficiente	1	3,2%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 22**

Resultados de la variable desempeño laboral

**Fuente:** Tabla 13

### **Interpretación y análisis**

En la tabla 13 y la figura 24, se observa los resultados de la variable desempeño laboral que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se observa que el 96,7% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel medianamente eficiente y el 3,2% perciben un nivel eficiente de desempeño laboral en la Red de Salud Moquegua. Se puede afirmar que existe un nivel medianamente eficiente para eficiente de desempeño laboral en los trabajadores realizan su trabajo con efectividad y calidad, una producción adecuada pocos obstáculos y con una retribución casi acorde al puesto y desempeño en la Red de Salud Moquegua.

#### **4.1.2.4 Resultados obtenidos para las dimensiones de la variable desempeño laboral**

**Tabla 14**

Resultados de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Regular	12	38,7%
Alto	19	61,3%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 23**

Resultados de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral

**Fuente:** Tabla 14

### **Interpretación y análisis**

En la tabla 14 y la figura 24 se observa los resultados de la dimensión eficiencia de la variable desempeño laboral que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se observa que el 38,7% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel regular y el 61,2% perciben un nivel alto de eficiencia en la Red de Salud Moquegua. Se puede afirmar que existe un nivel regular para alto de eficiencia en los trabajadores en donde las responsabilidades están acorde a sus capacidades, logran adaptarse a los cambios, cumplen con sus actividades en los tiempos establecidos y son muy ordenados y no tienen ningún tipo de reclamos sobre sus actividades que realizan en la Red de Salud Moquegua, pero un 38,7% consideran las responsabilidades no están muy acorde a sus capacidades por consiguiente no logra adaptarse a los cambios y no se logran las actividades y son muy poco ordenados en sus labores diarios.

**Tabla 15**

Resultados de la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Regular	24	77,4%
Alto	7	22,6%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 24**

Resultados de la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral

**Fuente:** Tabla 15

### **Interpretación y análisis**

En la tabla 15 y la figura 25 se observa los resultados de la dimensión eficacia de la variable desempeño laboral que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se observa que el 77,4% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel regular y el 22,5% perciben un nivel alto de eficacia en la Red de Salud Moquegua. Se puede afirmar que existe un nivel regular de eficacia en los trabajadores, cumplen con sus metas contando con los recursos y materiales disponibles

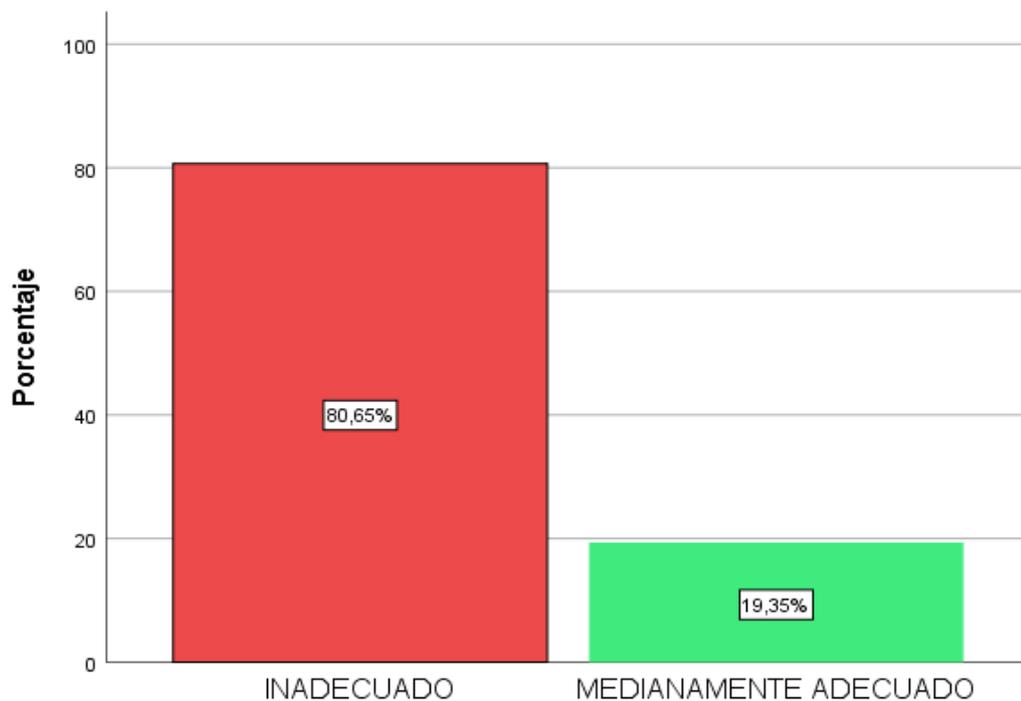
generando así una satisfacción y tienen escasos tipos de obstáculos para desarrollar sus actividades en la Red de Salud Moquegua.

**Tabla 16**

Resultados de la dimensión retribución de la variable desempeño laboral

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuado	25	80,6%
Medianamente Adecuado	6	19,4%
Total	31	100,0%

**Fuente:** Elaboración del investigador



**Figura 25**

Resultados de la dimensión retribución de la variable desempeño laboral

**Fuente:** Tabla 16

### **Interpretación y análisis**

En la tabla 14 y la figura 26 se observa los resultados de la dimensión retribución de la variable desempeño laboral que se obtuvieron a través de la muestra de estudios de 31 trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, en los que se observa que el 80,6% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel inadecuado y el 19,3% perciben un nivel medianamente adecuado de retribución en la Red

de Salud Moquegua. Se puede afirmar que existe un nivel inadecuado de retribución en los trabajadores, no perciben un pago justo en cuanto al puesto que ocupan ni por su desempeño que realizan en sus actividades diaria, tampoco es atractiva la escala remunerativa en comparación con otras instituciones en la Red de Salud Moquegua, pero un 19,3% considera que tienen la retribución medianamente justa por el puesto y el desempeño que realizan y tienen una retribución atractiva en comparación con otras entidades.

## 4.2 Prueba de hipótesis

En la presente investigación, se utilizó la siguiente valoración para las correlaciones de Pearson.

**Tabla 17**  
valoración de tabla de correlación de Pearson

Valor	Significado
$0,80 \leq r \leq 1,00$	Correlación alta o fuerte
$0,50 \leq r \leq 0,79$	Correlación moderada
$0,20 \leq r \leq 0,49$	Correlación baja o débil
$0,00 \leq r \leq 0,19$	Ausencia de correlación

**Fuente:** Elaboración del investigador

### 4.2.1 Prueba de normalidad

#### Formulación de hipótesis

$H_0$ : Las variables clima organización y desempeño laboral cumplen el supuesto de normalidad.

$H_a$ : Las variables clima organización y desempeño laboral no cumplen el supuesto de normalidad.

## Estadístico de prueba

**Tabla 18**

Prueba de normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,116	31	,200*	,981	31	,831
Desempeño Laboral	,101	31	,200*	,979	31	,798

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Elaboración del investigador

### Conclusión

Según la tabla 18 el p-valor = 0.981 de clima organizacional y el p-valor = 0.979 de desempeño laboral de Shapiro-Wilk son mayores a 0.05 de significancia, entonces se concluye que las variables clima organizacional y desempeño laboral cumplen el supuesto de normalidad.

#### 4.2.2 Contratación de hipótesis general

##### 1. Formulación de hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

## 2. Estadístico de prueba

**Tabla 19**

Correlación entre las variables: clima organizacional y desempeño laboral

		Clima organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,629**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,629**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración del investigador

## 3. Conclusión

Según la tabla 19 el coeficiente de correlación Pearson obtenido, fue de ( $r=0,629$ ) el cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre ambas variables de estudio y el valor de  $p = 0,00$  es menor a  $0,05$ ; se concluye que existe una correlación moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

### 4.2.3 Contrastación de hipótesis específico

#### A. Hipótesis específica 1

##### 1. Formulación de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la dimensión motivación de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

$H_a$ : Existe relación entre la dimensión motivación de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

## 2. Estadístico de prueba

**Tabla 20**

Correlación entre la dimensión motivación de clima organizacional y desempeño laboral

		Motivacion	Desempeño Laboral
Motivacion	Correlación de Pearson	1	,458**
	Sig. (bilateral)		,010
	N	31	31
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,458**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración del investigador

## 3. Conclusión

Según la tabla 20 el coeficiente de correlación Pearson obtenido, fue de ( $r= 0,458$ ) el cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre la dimensión motivación del clima organización y el desempeño laboral de estudio y el valor de  $p = 0,010$  es menor a  $0,05$ ; se concluye que existe una correlación baja entre la dimensión motivación del clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

## B. Hipótesis específica 2

### 1. Formulación de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

$H_a$ : Existe relación entre la dimensión relaciones interpersonales de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

## 2. Estadístico de prueba

**Tabla 21**

Correlación entre la dimensión relaciones interpersonal de clima organizacional y desempeño laboral

		Relaciones Interpersonales	Desempeño Laboral
Relaciones Interpersonales	Correlación de Pearson	1	,624**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	31	31
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,624**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración del investigador

## 3. Conclusión

Según la tabla 21 el coeficiente de correlación Pearson obtenido, fue de 0,624 el cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organización y el desempeño laboral de estudio y el valor de  $p = 0,000$  es menor a 0,05; se concluye que existe una correlación moderada entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

### C. Hipótesis específica 3

#### 1. Formulación de hipótesis

$H_0$ : No existe relación entre la dimensión autorrealización de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

H<sub>a</sub>: Existe relación entre la dimensión autorrealización de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

## 2. Estadístico de prueba

**Tabla 22**

Correlación entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral

		Autorrealizacion	Desempeño Laboral
Autorrealizacion	Correlación de Pearson	1	,438**
	Sig. (bilateral)		,014
	N	31	31
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,438**	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	31	31

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración del investigador

## 3. Conclusión

Según la tabla 22 el coeficiente de correlación Pearson obtenido, fue de 0,438 el cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre la dimensión autorrealización del clima organización y el desempeño laboral de estudio y el valor de  $p = 0,014$  es menor a 0,05; se concluye que existe una correlación baja entre la dimensión autorrealización del clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud de Moquegua Provincia de Mariscal Nieto, 2018.

### 4.3 Discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos se da inicio a la discusión sobre el estudio realizado, en donde cabe resaltar que la fiabilidad, la validez de los instrumentos utilizados fueron óptimos como también el juicio de expertos, por lo tanto, los datos obtenidos garantizan la validez para dar uso en la presente investigación.

En primera instancia podemos mencionar las investigaciones previas tanto internacionales y nacionales de temas relacionados a las variables clima organizacional y desempeño laboral, que fueron realizadas en las diferentes instituciones, posteriormente se definió las dimensiones de cada variable para poder construir la matriz de operacionalización, se elaboró dos cuestionarios una para cada variable, los mismos que fueron validados por tres juicios de expertos y la confiabilidad de 0,933 y 0,895 respectivamente, población de 31 trabajadores y una muestra de total de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua de la Provincia Mariscal Nieto - 2018. Según las investigaciones internacionales realizadas similares a nuestras variables de investigación, se concluyen en la mayoría de los casos que existe una relación o influencia positiva o significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral por ende se considera como una base o sustento para nuestra investigación en donde podemos citar a alguno de ellos que más resaltan (Alarcon 2015), (Onofre 2014) y (Luengo 2013). Dentro de las investigaciones nacionales realizadas similares a nuestras variables y dimensiones de investigación, se concluyen en la mayoría de los casos que existe una relación o influencia entre las variables clima organizacional y desempeño laboral por ende se considera como una base o sustento para nuestra investigación en donde se puede mencionar alguno de ellos (Bardales 2016) y también de (Villegas 2018) que tratan también de nuestras dimensiones de investigación. Pero nuestra investigación se sustenta bajo las teorías. Según la teoría de administración sufre una evolución mediante enfoques pero orientado siempre al clima o ambiente organizacional adecuado en el enfoque en las tareas busca en las organizaciones un trabajo racional en sus colaboradores, enfoque en la estructura de la organización busca una organización formal, racionalidad organizacional, análisis interno y externo, centralización y

descentralización y una administración por objetivos, enfoque en las personas busca estudiar las organizaciones informales en donde interviene la motivación, liderazgo y la comunicación, por otro lado se considera también estilos de administración y cambios organizacionales y por último el enfoque en el entorno considera los sistemas abiertos, análisis del entorno y la relatividad de la administración, como se puede observar siempre se busca el mejor ambiente para el trabajador con el fin de lograr un desempeño adecuado. Dentro de la teoría de desempeño laboral podemos concluir que es la medición del desempeño del trabajador en base a sus puestos y competencias que cada trabajador posee, pero dentro de ello podemos resaltar también lo que está relacionado a nuestras demisiones son las eficiencia y eficacia por ende el rendimiento sobre la inversión ese proceso de evaluación es en todos los ambientes tanto externo como interno dentro de la evaluación tendremos que resaltan y primordiales para nuestra investigación la calidad de trabajo, productividad, eficiencia y muchos de los que encontramos en la Figura 8 aportan para nuestra investigación y la figura 9 y que todo ello contribuye al mejor desempeño de los trabajadores de cualquier institución.

En segunda instancia los resultados obtenidos se encuentra en función a los objetivos establecidos “determinar el grado de relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, Provincia Mariscal Nieto - 2018”, en cuanto a los específicos determinar la relación entre motivación de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, Provincia Mariscal Nieto – 2018, determinar la relación entre relaciones interpersonales de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, Provincia Mariscal Nieto – 2018 y por ultimo determinar la relación entre autorrealización de clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua, Provincia Mariscal Nieto – 2018.

En tercera instancia según la tabla 9, el 83,9% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel medianamente adecuado y el 16,1% perciben un nivel adecuado de clima organizacional y en la tabla 13 el 96,8% de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua perciben un nivel medianamente eficiente y el 3,2 perciben un nivel eficiente de desempeño laboral en la Red de Salud Moquegua Mariscal Nieto.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

- a. Se concluye que existe una relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Mariscal Nieto – 2018, con el coeficiente de correlación moderada y positiva ( $r=0,629$ ) y con el valor de  $p = 0,00$  es menor a  $0,05$  en donde se ratifica la relación existente entre ambas variables.
- b. Al evaluar la motivación entre el desempeño laboral se concluye que hay una relación directa entre la dimensión de clima organizacional y la variable desempeño laboral, evidenciando una correlación baja ( $r= 0,458$ ) entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Mariscal Nieto – 2018.
- c. Al evaluar las relaciones interpersonales entre el desempeño laboral se concluye que hay una relación directa entre la dimensión de clima organizacional y la variable desempeño laboral, evidenciando una correlación moderada ( $r= 0,624$ ) entre el clima organizacional y

desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Mariscal Nieto – 2018.

- d. Al evaluar la Autorrealización entre el desempeño laboral se concluye que hay una relación directa entre la dimensión de clima organizacional y la variable desempeño laboral, evidenciando una correlación baja ( $r=0,438$ ) entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red de Salud Moquegua Mariscal Nieto – 2018.

## **5.2 Recomendaciones**

- a. Recomendar al director ejecutivo de la Red de Salud Moquegua y los Jefes de las oficinas de Oficina de Desarrollo Institucional, Administración y Oficina de Salud Individual y Colectiva para que puedan mejorar en equipo el clima organizacional estableciendo y socializando las metas, objetivos, fomentando la participación de los trabajadores en la elaboración de planes de trabajo, generar canales de comunicación y buenas relaciones interpersonales e incentivar con reconocimientos, capacitaciones con un plan de desarrollo de las personas, lo que permitirá que el trabajador se sienta satisfecho y sentirse importante en la organización, y lograr un buen desempeño en sus labores dentro de la organización.
  
- b. La motivación en los trabajadores debe ser muy constante estableciendo las metas y objetivos claros en donde tengan participación en su elaboración y con los recursos disponibles para cumplir con los avances de acuerdo al plan de trabajo y lograr dentro de los plazos establecidos.
  
- c. Las relaciones interpersonales deben ser más interactivas entre los trabajadores mediante reuniones sociales, trabajo en equipo, comunicación afectiva, generar confianza entre compañeros, en donde el director de la Red de Salud Moquegua debe canalizar positivamente las energías de los trabajadores en una actividad grupal sinérgica en donde contribuirá a mejorar la relación y la cooperación entre compañeros.
  
- d. La autorrealización se debe elaborar un Plan de Desarrollo de las Personas para fortalecer las capacidades de los trabajadores, un plan de incentivos y reconocimientos para motivar a los trabajadores en el cumplimiento de sus metas dentro de la organización.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alarcon, Sara Gabriela. «Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal con discapacidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.» Quito, 2015.
- Anders, Valentin. Etimologias Chile. 01 de Julio de 2016.  
<http://etimologias.dechile.net/?desempen.o>.
- Ayuque, y Huamani. «Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica - 2014.» Huancavelica, 2016.
- Bardales, Victor Andres. «Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015.» San Martin, 2016.
- Benites, ikoll Joseph. «Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Consorcio la Arena S.A.C.» La Libertad, 2012.
- Bobadilla, California Carmen. «Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Institutos Superiores Tecnologicos de Huancayo - 2017.» Junin, 2017.
- Bolaños, Jose David. «Relaciones Interpersonales Docente y Manejo de Conflictos Administrativos Educativos.» Quetzaltenango, 2015.
- Chiavenato. Administracion de Recursos Humanos. Mexico: Mc Graw Hill, 1999.
- . Comportamiento Organizacional. Mexico: Mc Graw Hill, 2009.
- . Gestion de Talento Humano. MEXICO: Mc Graw Hill, 2009.
- Chiavenato, Idalberto. Administracion de Recursos Humanos. Mexico: Mc Graw Hill, 1999.
- Chiavenato, Idalbeto. Introduccion a la Teoria General de la Administracion. Mexico: Mac Graw Hill, 2006.
- Choque, Cynthia. «Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Aadministrativo de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua, 2015.» Moquegua, 2015.
- Falcon, Cintya Zarina. «Clima Organzacional y Desempeño Laboral de la Direccion Regional de Trabajo y Promocion del Empleo de junin, 2017.» Junin, 2017.
- Gallegos, Fiorella Alexandra. «Clima Organizacional y su relacion con el Desempeño Laboral de los Servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016.» Arequipa, 2016.
- Gamarra, Erika. «Diagnostico del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Talento Humano del Hospital de Santa Elena Dr. Liborio Panchana, 2013.» Libertad Ecuador, 2013.

- García. «Desempeño laboral de los servidores públicos.» Bogotá, 2015.
- Hidalgo, Jessica Paola. «El clima organizacional afecta en el desempeño laboral de la Empresa Importador Ferretero Trujillo CIA. Ltda. en la matriz en la ciudad de Quito.» Quito, 2015.
- Luengo, Yubisay. «Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial.» Maracaibo, 2013.
- Ninahuanca, Andrés. «Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos Crismez S.R.L, San Juan de Lurigancho.» Lima, 2017.
- Onofre, Liseth. «El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral.» Quito, 2014.
- Palomino, Miryam, y Rafael Peña. «El Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA.» Cartagena DT Y C, 2016.
- Quispe, Edgar. «Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.» Adahuaylas, 2015.
- Stephen, Robbins, y Mary Coulter. Administración. México: Prentice Hall, 2010.
- Vanessa, Sandra. «Ley Servir en el Desempeño Laboral.» Tarapoto, 2017.
- Vasquez, Lisbeth Iraida. «Relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015.» San Martín, 2015.
- Villegas, Sommer Alexandra. «Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Essalud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2017.» Moquegua, 2018.