



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo-Huánuco, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

AUTORA:

Br. Marcela Deisy Ortega Iturri.

ASESOR:

Dr. Dwight Ronnie Guerra Torres.

SECCIÓN

Ciencias Médicas.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de Prestaciones Asistenciales.

PERÚ -2017

Docentes del jurado

P/P



Dr. Gamarra Villanueva Wilfredo

Presidente



Mg. Pérez Pérez Miguel Ángel

Secretario

P/P



Dr. Guerra Torres Dwight Ronnie

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Miguel y Rebeca, que siempre supieron guiarme.

A mi esposo Edwin y a mis queridos hijos Francis, Dayana y Diego por brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Para que pueda realizarse este trabajo, ha sido necesaria la participación de una serie de personajes que ha con su contribución han permitido seguir paso a paso la presente tesis de investigación. Como tal mis agradecimientos a:

Al jefe de personal Lic. Luis Mancilla y al jefe del Centro de Salud Ambo Dr. Edwin Depaz López, por su apoyo incondicional para la realización y desarrollo de la tesis de investigación Clima organizacional y desempeño laboral.

A la profesora Dra. Karen Zevallos Delgado docente del curso de Investigación, quien supo orientarme en la estructura y elaboración del plan y proyecto de investigación.

A mi asesor Dr. Dwithg Ronnie Guerra Rojas quien paso a paso supo orientarme, en el proceso de la elaboración de la tesis de maestría.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Presentamos la tesis titulada “**Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017**” en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestro.

Conscientes que nuestro que hacer como profesionales de salud no está limitado sólo a las actividades asistenciales en consultorio. Por lo contrario, se extiende también hacia el campo de la investigación. En este sentido, realizamos este estudio en la Micro red de Salud Ambo - Huánuco con la finalidad de entender mejor las actitudes y comportamientos del personal de salud que labora en esta Institución. Esperamos que nuestro trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el capítulo I se expone los antecedentes y el marco teórico. En el capítulo II se presenta el problema de la investigación. En el capítulo III se muestra la metodología de la investigación y finalmente en el capítulo IV, se muestran los resultados de la investigación y para finalizar se tienen la discusión, las conclusiones y recomendaciones; finalizando con las referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Marcela Deisy Ortega Iturri estudiante de la escuela de Postgrado, Maestría en gestión de los servicios de la Universidad César Vallejo, Sede Lima, identificada con DNI: 40249927 con la tesis titulada "**Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo - Huánuco, 2017**" declaro bajo juramento que:

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

Lima, 20 setiembre del 2017



Marcela Deisy Ortega Iturri

DNI: 40249927

Índice

	Pg.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	19
1.2 fundamentación científica, técnica o humanística	27
1.3 Justificación	79
1.4 Problema	82
1.5 Hipótesis	83
1.6 Objetivos	84
II. MARCO METODOLOGICO	85
2.1. Variables	86
2.2. Operacionalización de variables	87
2.3. Metodología	88
2.4. Tipos de estudio	88

2.5.	Diseño	89
2.6.	Población, muestra y muestreo	90
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	91
2.8.	Métodos de análisis de datos	96
2.9.	Aspectos éticos	96
III.	RESULTADOS	97
IV.	DISCUSION	115
V.	CONCLUSIONES	123
VI.	RECOMENDACIONES	126
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	128

ANEXOS

Anexo 1:	Matriz de consistencia
Anexo 2:	Cuestionario variable 1 Clima organizacional
Anexo 3:	Cuestionario variable 2 Desempeño laboral
Anexo 4:	validación de instrumentos por juicio de expertos
Anexo 5:	Carta de presentación
Anexo 6:	Carta de recepción y aceptación de la institución
Anexo 7:	Constancia de culminación de la investigación
Anexo 8:	Base de datos de la prueba piloto variable 1 clima organizacional
Anexo 9:	Base de datos de la prueba piloto variable 2 desempeño laboral
Anexo10:	Base de datos variable 1 Clima organizacional
Anexo11:	Base de datos de la variable 2 Desempeño laboral
Anexo12:	Artículo científico

Índice de tablas

		Pg.
Tabla 1:	Operacionalización de la variable: Clima organizacional	87
Tabla 2:	Operacionalización de la variable: Desempeño laboral	87
Tabla 3:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de Clima organizacional	94
Tabla 4:	Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento de Desempeño laboral	94
Tabla 5:	Estadístico de fiabilidad del instrumento de Clima organizacional	95
Tabla 6:	Estadístico de fiabilidad del instrumento de Desempeño laboral	95
Tabla 7:	Resultados de la variable: Clima organizacional	98
Tabla 8:	Resultado de la variable Desempeño laboral	99
Tabla 9:	Resultados de la dimensión clima organizacional con Liderazgo	100
Tabla 10:	Resultados de la dimensión clima organizacional con Motivación	101
Tabla 11:	Resultados de la dimensión clima organizacional con Beneficios y recompensas	102
Tabla 12:	Resultados de la dimensión clima organizacional con Consideraciones con los directivos	103
Tabla 13:	Tablas cruzadas para clima organizacional y desempeño laboral	104
Tabla 14:	Tablas cruzadas para desempeño laboral y Liderazgo	105
Tabla 15:	Tablas cruzadas del Desempeño laboral y Motivación	106
Tabla 16:	Tablas cruzadas de desempeño laboral y Beneficios y recompensas.	107
Tabla 17:	Tablas cruzadas desempeño laboral y Consideraciones de los directivos	108

Tabla 18:	Resultados de prueba de normalidad	109
Tabla 19:	Correlación de hipótesis general	110
Tabla 20:	Correlación de la primera hipótesis específica	111
Tabla 21	Correlación de la segunda hipótesis específica	112
Tabla 22:	Correlación de tercera hipótesis específica	113
Tabla 23:	Correlación de cuarta hipótesis específica	114

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como el objetivo general fue Determinar la relación del “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017”

El tipo de investigación es aplicada, el diseño correlacional no experimental, la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra es de tipo probabilística compuesta por 105 trabajadores del personal de salud de la Micro Red de Salud Ambo –Huánuco, 2017. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario aplicado a los trabajadores del personal de salud ,Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional se utilizó el estadístico Kr20 la cual nos dio una fiabilidad de 0.791 y en segunda variable desempeño laboral se utilizó el estadístico Kr20 con una fiabilidad de 0.926 En los resultados de tablas cruzadas se observa que la variable clima organizacional alcanzo un nivel alto con el 81.90% y a su vez la variable desempeño laboral alcanzo un nivel alto de 88.56% .Se concluye que la variable clima organizacional muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación Rho de Spearman de 0,813 representado este resultado significativamente alta con una significancia estadística de $p=0,000$ siendo menor que el 0,01, Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva alta entre, Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017

Palabras clave: clima organizacional y desempeño laboral.

Abstract

The purpose of this research work was to determine the relationship between "Organizational climate and work performance in health personnel in the Ambo-Huánuco Micro Health Network, 2017"

The type of research is applied, the correlational design is not experimental, the research is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample is of a probabilistic type composed of 105 health personnel from the Ambo Health Network - Huánuco, 2017. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire applied to the health personnel. the validity of the instruments was used expert judgment and for the reliability of the organizational climate variable instrument was used the Kr20 statistic which gave us a reliability of 0.791 and in second variable work performance the Kr20 statistic was used with a reliability of 0.926 In the results of cross-tabulations it is observed that the variable organizational climate reached a high level with 81.90% and in turn the labor performance variable reached a high level of 88.56%. It is concluded that the organizational climate variable shows a significantly high correlation with the labor performance variable, according to the Spearman's Rho correlation of 0.813 represented by this In this case, the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a statistical significance of $p = 0.000$ being less than 0.01.

In the present investigation it was concluded that there is a high positive correlation between, Organizational climate and work performance in health personnel in the Ambo-Huánuco Health Micro Network, 2017

Keywords: organizational climate and work performance.