



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA

Br. Deysi Sarait Gamonal Nicodemos

ASESOR

Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de los Servicios de Salud

RIOJA - PERÚ

2016



.....
Mg. TERRONES BORREGO, Antonio Zalatiel
Presidente



.....
Mg. SÁNCHEZ DÁVILA, Keller
Secretario



.....
Dr. BAZÁN VARGAS, Kieffer Segundo
Vocal

Dedicatoria

A Dios, que siempre guía mi existencia y mi camino.

A mis Padres: Miller y Linder, que son ejemplos a seguir día a día. Gracias por su amor y apoyo incondicional.

A Pedro, quien me motiva para seguir esforzándome día a día.

Deysi Sarait

Agradecimiento

Nuestro sincero agradecimiento al director de la Red de Salud Moyobamba, por las facilidades brindadas para la realización de este trabajo.

A los clientes internos de la Red de Salud Moyobamba, por su colaboración, sin la cual no hubiese sido posible la ejecución de este estudio.

Al Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas, asesor de la presente tesis, por sus orientaciones.

Deysi Sarait

Declaratoria de autenticidad

Yo, Deysi Sarait Gamonal Nicodemos, identificada con DNI N° 43019545, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las nomas académicas de la Universidad César Vallejo.

Moyobamba, 05 de mayo del 2015.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Deysi', is written over a horizontal line.

Br. Deysi Sarait Gamonal Nicodemos

DNI N° 43019545

Presentación

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Moyobamba - 2014”, cuya investigación se basa en identificar el nivel de clima organizacional y nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Moyobamba y los factores que influyen en los distintos niveles.

De esta manera se contribuye con la sociedad y la institución al presentar un trabajo objetivo y confiable, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Teorías relacionadas al tema	32
1.3. Problema.....	50
1.4. Justificación.....	52
1.5. Hipótesis	54
1.6. Objetivos	54
II. METODO.....	55
2.1. Tipo de estudio	55
2.2. Diseño	55
2.3. Variables	55
2.4. Población, muestra y muestreo	56
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
2.6. Métodos de análisis de datos	59
III. RESULTADOS	60

IV. DISCUSIÓN.....	67
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Anexo N° 02: Instrumento de recojo de información

Anexo N° 03: Validación por el juicio de expertos

Anexo N° 04: Autorización para aplicación del instrumento

Índice de tablas

Tabla N° 1: Correlación entre variables clima organizacional y desempeño laboral.....	64
Tabla N° 2: En general: usted cree que el clima Organizacional en la institución es.....	65
Tabla N° 3: En General: cómo consideras que Es el Desempeño laboral.....	66
Tabla N° 4: Factores que influye en el nivel de clima Organizacional de la Red de Salud Moyobamba.....	68
Tabla N° 5: Factores que influyen en el nivel de desempeño Laboral de los trabajadores de la Red de Salud Moyobamba.....	69

Índice de gráficos

Gráfico N° 1: Nivel de clima organizacional.....	65
Gráfico N° 2: Nivel de desempeño laboral.....	67
Gráfico N° 3: Factores que influyen en el nivel de clima.....	68
Gráfico N° 4: Factores que influyen en el nivel de desempeño.....	70

RESUMEN

El objetivo fue identificar el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la Red de Salud Moyobamba y los factores que influyen en los distintos niveles. Estudio de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo representada por todos los trabajadores nombrados y contratados en un total de 40, y una muestra de 36 trabajadores. Se utilizó un cuestionario que recogió información in situ utilizando el método prospectivo de recolección de la información. La hipótesis fue la influencia o no del clima en el desempeño. Los resultados expresan: el nivel de clima organizacional es regular, con un 69.4%, el nivel de desempeño laboral es regular con un 88.9%. Existe estrecha correlación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño, con un coeficiente de correlación r de 0.0955. Un factor determinante para el nivel de clima organizacional es el trato que reciben los trabajadores de parte de sus jefes con un total de 34 respuestas (21.5%) que revelan este factor aunado al compromiso que los trabajadores tiene con la Red con igual porcentaje. La predisposición a mejorar la imagen es un factor relevante que influye en el clima organizacional con 31 respuestas lo que representa el 19.6%. 27 respuestas expresan que la disposición a colaborar más allá de mis obligaciones es otro factor de influencia con un 17.1%. Solo 9 respuestas evidenciaron que el factor Promoción de la cooperación, comunicación, confianza influyen en el clima organizacional con un 5.7%. 5 son los factores que influyen en el clima organizacional. 30 respuestas (27.8%) revela que es el incumplimiento de metas por el personal que influye significativamente en el nivel de desempeño. 26 respuestas (24.1%), revela que los ambientes inadecuados influyen en este nivel, evidenciando que la infraestructura evidenciada en un deficiente ambiente influye en el desempeño del trabajador. El factor deficiente proceso administrativo generado desde la organización de la Red presentó 21 respuestas (19.4%), lo que también influye en el nivel de desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: "clima organizacional, desempeño laboral".

ABSTRACT

The objective was to identify the organizational climate and job performance of workers of the administrative headquarters of Moyobamba Health Network and the factors that influence different levels. Study of descriptive, correlational. All appointed and hired workers represented the population in 40, and a sample of 36 workers. A questionnaire that collected information in situ using the prospective method of collecting information was used. The hypothesis was the influence or not climate performance the results show: the level of organizational climate is average, with 69.4%, the level of job performance is average with 88.9%. There is close correlation between the level of organizational climate and level of performance, with a correlation coefficient r of 0.0955. A decisive for the level of organizational climate factor is the treatment of workers by their bosses with a total of 34 responses (21.5%) reveal this factor coupled with the commitment that employees have with the Network with the same percentage. The willingness to improve the image is an important factor that influences the organizational climate with 31 responses representing 19.6%. 27 respondents expressed the willingness to work beyond my obligations is another factor of influence with a 17.1%. Only 9 answers Promotion showed that the factor of cooperation, communication, trust, influence the organizational climate with 5.7%. Five are the factors that influence the organizational climate. 30 responses (27.8%) reveals that it is a breach of personal goals that significantly influences the level of performance. 26 responses (24.1%), reveals that inadequate environments influence this level, showing that the poor atmosphere evidenced in infrastructure affects worker performance. The poor administrative process factor generated from the organization of the Network presented 21 responses (19.4%), which also influences the level worker performance.

Keywords: "Organizational Climate, Job Performance".