

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Contratados CAS de la Dirección Regional de Salud San Martín-Moyobamba, año 2014”

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

AUTORA:

Br. Torres García, Jessica Jesús

ASESOR:

Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

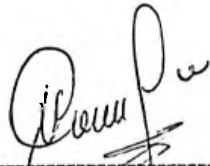
TARAPOTO - PERÚ

2015

Página del Jurado



Dr. Juárez Eliaz Juan Rafael
Presidente



Dra. Nieto Penadillo Nora
Secretaria



Dr. Bazán Vargas Kieffer Segundo
Vocal

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a los seres que más admiro: mis padres Washington y Jesús y a mis hermanos Jorge Washington y Giovanna Janeth, por ser la fuente de mi iluminación para superarme cada día más, tanto en lo personal como en el campo profesional.

Jessica Jesús.

Agradecimiento

Al Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo quien con su amplia experiencia y conocimiento me guió con paciencia para la realización de esta investigación.

A la Mg. Sandoval Vergara, Ana Noemí quien me brindó su valioso apoyo en el desarrollo de este trabajo.

La autora.

Declaratoria de autenticidad

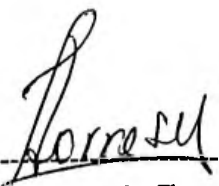
Yo, Jessica Jesús Torres García, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 40502505, con la tesis titulada *"Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los Trabajadores Contratados CAS de la Dirección Regional de Salud San Martín-Moyobamba, año 2014"*

Declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre de 2015.



Br. Jessica Jesús Torres García
DNI. 40502505

Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento ante ustedes la Tesis titulada *“Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores contratados CAS de la Dirección Regional de Salud San Martín-Moyobamba, año 2014”*, con el objetivo de determinar la relación entre estas dos variables en los trabajadores contratados CAS de la Dirección Regional de Salud San Martín-Moyobamba, año 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problema.....	36
1.1.1. Problema General.....	37
1.1.2. Problemas específicos.....	37
1.2. Hipótesis.....	38
1.2.1. Hipótesis General	38
1.2.2. Hipótesis Específicas	38
1.3. Objetivos	39
1.3.1. Objetivo general.....	39
1.3.2. Objetivos específicos	39
II. MARCO METODOLOGICO	40
2.1. Variables	40
2.2. Operacionalización de variables.....	40
2.3. Metodología.....	41
2.4. Tipo de estudio	41
2.5. Diseño de Investigación	41
2.6. Población y muestra	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.8. Métodos de análisis de datos.	42
III. RESULTADOS.....	46
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57

V. CONCLUSIONES	61
VI. RECOMENDACIONES	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS	67
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	68
Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos.....	70
Anexo N° 03: Validación y Juicio de expertos.....	72
Anexo N° 04: Vistas fotográficas.....	74

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operacionalización de variables.....	40
Cuadro 2: Estadístico de fiabilidad de cima organizacional	44
Cuadro 3: Estadístico de fiabilidad de desempeño laboral.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel y porcentaje de Clima Organizacional	46
Tabla 2: Nivel y porcentaje laboral en %	47
Tabla 3: Nivel y porcentajes de las dimensiones de Clima Organizacional.....	47
Tabla 4: Tabla de contingencia Clima Organizacional - Desempeño Laboral	49
Tabla 5: Pruebas de chi-cuadrado Clima Organizacional - Desempeño Laboral .	50
Tabla 6: Tabla de Contingencia Estructura -Desempeño Laboral.....	51
Tabla 7: Pruebas de chi-cuadrado Estructura -Desempeño Laboral.....	51
Tabla 8: Tabla de Contingencia Responsabilidad - Desempeño Laboral.....	52
Tabla 9: Pruebas de chi-cuadrado Responsabilidad - Desempeño Laboral.....	52
Tabla 10: Tabla de Contingencia Estándares - Desempeño Laboral	53
Tabla 11: Pruebas de chi-cuadrado Estándares - Desempeño Laboral.....	53
Tabla 12: Tabla de contingencia reconocimiento y desempeño laboral	54
Tabla 13: Pruebas de chi-cuadrado Reconocimiento -Desempeño Laboral	54
Tabla 14: Tabla de Contingencia Apoyo-Desempeño Laboral	55
Tabla 15: Pruebas de chi-cuadrado Apoyo-Desempeño Laboral.....	55
Tabla 16: Tabla de Contingencia Compromiso-Desempeño Laboral	56
Tabla 17: Pruebas de chi-cuadrado Compromiso-Desempeño Laboral.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Comportamiento de las variables.....	44
Gráfico 2: Nivel de Clima Organizacional en %.....	46
Gráfico 3: Nivel de Desempeño Laboral en %.....	47
Gráfico 4: Nivel de las dimensiones de Clima Organizacional en %	48

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores contratados CAS de la Dirección Regional de Salud San Martín-Moyobamba, año 2014. La metodología utilizada corresponde al enfoque cualitativo, el tipo de investigación fue No experimental, correlacional y transversal, el diseño correlacional. La población estuvo constituida por 44 trabajadores siendo considerada como muestra la población muestral. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento los cuestionarios, uno dirigido a los trabajadores y el otro dirigido al Director de la Oficina de Recursos Humanos, el primero con 16 ítems y el segundo con 15 ítems respectivamente, con selección de escala tipo Likert, con alternativas de respuestas. Fue validado mediante el juicio de expertos, la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se realizó mediante el coeficiente Alpha Cronbach.

Los resultados obtenidos del análisis correlacional entre el clima organizacional y el desempeño laboral, muestra que el valor del estadístico Chi-cuadrado es bajo (1.647) y la significancia alta (0.800), mayor que 0.05, lo que indica la ausencia de la relación global entre las variables en estudio, así mismo, señala que dichas variables son independientes. Mediante el análisis correlacional de las dimensiones de clima organizacional, se obtuvo resultados que en su mayoría coinciden con los obtenidos en la relación clima organizacional-desempeño laboral (No existe relación); a excepción de la dimensión Estándares.

Se llegó a la conclusión en cuanto a las variables clima organizacional y el desempeño laboral son independientes (no existe relación), el valor del estadístico Chi-cuadrado es bajo (1.647) y la significancia alta (0.800), mayor que 0.05.

Palabras clave: Gestión servicios de salud, clima organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job performance in contract workers CAS Regional Health Directorate-Moyobamba San Martin, 2014. The methodology used qualitative approach corresponds to the type of research was not experimental, correlational and cross-sectional correlational design. The population consisted of 44 workers being considered as shown in the sample population. The technique used was the survey and as an instrument questionnaires, one addressed to the workers and the other addressed to the Director of the Office of Human Resources, the first with 16 items and the second with 15 items respectively, with selection of Likert scale, with response alternatives. It was validated by expert judgment, the reliability of data collection instruments was performed using Cronbach Alpha coefficient.

The results of correlation analysis between organizational climate and job performance, shows that the value of Chi-square statistic is low (1.647) and high significance (0.800), greater than 0.05, indicating the absence of the overall relationship between the variables under study, also it said that these variables are independent. By correlational analysis of the dimensions of organizational climate, which mostly results agree with those obtained in organizational climate-performance work (No relation) was obtained relationship; Standards except for the dimension.

It was concluded regarding the variables organizational climate and job performance are independent (no relation), the value of chi-square statistic is low (1.647) and high significance (0.800), greater than 0.05.

Keywords: health services management, organizational climate and job performance.