



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de UCI-Neonatales Hospital de Contingencia- Banda de Shilcayo – 2014”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Salud con Mención en Gestión de la
Calidad en los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Rosario Del Carmen TUESTA SÁNCHEZ

ASESOR:

Dr. Alejandro Enrique CABALLERO ROMERO

SECCIÓN:

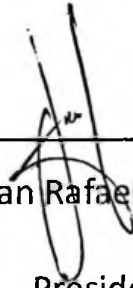
Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad de servicio de Salud

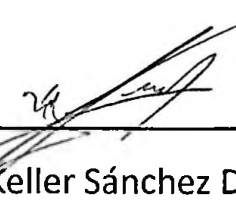
**TARAPOTO – PERÚ
2016**

PÁGINAS DEL JURADO



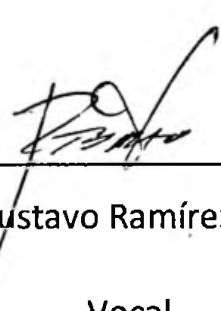
Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila

Secretario



Dr. Gustavo Ramírez García

Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A la memoria de mis padres, Ernesto y Petronila, fruto de nobles virtudes, enseñanzas y valores, que los mantendré conmigo siempre.

A mis hijas Mayra y Michelé por ser el pilar de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A agradezco a Dios por sobre todo las cosas ya que es el pilar de mi vida.

A mis hijas por comprenderme y apoyarme con sus paciencias en tiempos difíciles.

A Teresita por ese apoyo y empuje incondicional.

A todos los docentes, por el interés de darnos lo mejor de sus conocimientos y experiencias.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Rosario Tuesta Sánchez estudiante del Programa de Maestría en Gestión y Calidad de los servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°00951978, con la tesis titulada **“Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de UCI-Neonatales del Hospital de Contingencia- Banda de Shilcayo – 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 auto plagiado; 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 el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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, Febrero del 2016



.....
Rosario del Carmen Tuesta Sánchez

DNI: 00951978

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante Ustedes la Tesis titulada "**Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de UCI- Neonatales del Hospital de Contingencia- Banda de Shilcayo – 2014**", con la finalidad de establecer la relación entre ambas las variables de estudio., en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión y Calidad de Servicios de Salud. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
Antecedentes	16
Fundamentación científica técnica o humanística	23
Justificación	44
1.1. Problema	45
1.2. Hipótesis	46
1.3. Objetivos	46
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variable	47
2.2. Operacionalización de variables	47
2.3. Metodología	49
2.4. Tipo de estudio	49
2.5. Diseño	49
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de análisis de datos	51
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	61

V. CONCLUSIÓN	64
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
VIII. ANEXOS	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°	Contenido	Pág.
1.	Gráfico N° 1: Clima Organizacional de los trabajadores de UCI- Neonatal del Hospital de Contingencia	53
2.	Gráfico N° 2: Desempeño Laboral de los trabajadores de UCI-Neonatal del Hospital de Contingencia	55

ÍNDICE DE CUADROS Y TABLAS

1. Cuadro N° 01: Tabla de Frecuencia de Respuestas según el Número de Encuestados en relación al Clima Organizacional	53
2. Cuadro N° 02: Tabla de Frecuencia de Respuestas según el Número de Encuestados en relación al Desempeño Laboral.	54
3. Cuadro N°03. Tabla de Contingencia Desempeño Laboral y Clima Organizacional	55
4. Cuadro N°04. Tabla de chi cuadrado.	58

RESUMEN

La investigación denominada: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de UCI-Neonatales del Hospital de Contingencia- Banda de Shilcayo – 2014. Se tuvo por objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de UCI - Neonatales del Hospital de Contingencia- Banda de Shilcayo – 2014, el tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, la obtención de los datos fue transversal, ya que fue dado en un solo momento; así mismo se consideró como muestra poblacional a 21 trabajadores, a quienes se aplicó un cuestionario elaborado a partir del cuadro de operatividad de variables con la finalidad de recopilar información objetiva por parte de los colaboradores; posteriormente los resultados fueron obtenidos por medio de los programas estadísticos Excel y SPSS.

Luego de realizar el procesamiento de resultados; se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del área de UCI del Hospital de Contingencia de la Banda de Shilcayo, además se analizó cada una de las variables de estudio teniendo como resultado; el clima organizacional es excelente en un 38,1%, esto debido a que existen algunas condiciones inadecuadas, escasa eficiencia y productividad de la organización; en cuanto al desempeño laboral es excelente en un 38,1%; esto debido a que solo el de los trabajadores del hospital brindan las condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones conllevando a la mejor atención al paciente.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral

ABSTRACT

The research called: Organizational climate and job performance among workers in Neonatal-ICU Hospital contingency- Shilcayo Band - 2014. This study aimed to: determine the relationship between organizational climate and job performance among workers in ICU - Neonatal of hospital contingency- Shilcayo Band - 2014, the type of study was descriptive and correlational, obtaining data was cross because it was given in a moment; likewise was considered population sample 21 workers, who answered a questionnaire based box operation of variables in order to gather objective information by the partners was applied; then the results were obtained through statistical programs Excel and SPSS.

After performing the processing of results; it is concluded that there is a relationship between organizational climate and job performance in the area of workers UCI Hospital Contingency Shilcayo each of the study variables resulting also analyzed; organizational climate is excellent at 38.1%, this is because there are some inadequate conditions, low efficiency and productivity of the organization; in terms of job performance it is excellent in 38.1%; this because the only hospital workers provide the right conditions for the development of its functions leading to better patient care.

Keywords: organizational climate, job performance