



**Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, 2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAESTRA EN GESTION PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Susy Cecilia Rios Vallejo

**ASESOR:**

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

PERÚ- 2018

---

**Dr. Jose Victor Quispe Atuncar**  
**Presidente**

---

**Dr. Cesar Humberto del Castillo Talledo**  
**Secretario**

---

**Dr. José Manuel Muñoz Salazar**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis padres, hermanos y novio que  
me motivaron a continuar.

### **Agradecimiento**

A mis padres, hermanos y novio  
por su gran amor, paciencia y  
apoyo.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Susy Cecilia Ríos Vallejo, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 44842259, con la tesis titulada: Clima Laboral y Desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, 2017.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencia 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citas a autores), autoplagio (presentar como nuevo ángulo de trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratea (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 Cesar Vallejo.

Lima, Mayo de 2017

.....  
Susy Cecilia Rios Vallejo  
DNI. N° 44842259

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado: Clima Laboral y Desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, 2017.

El documento consta de siete capítulos:

Capítulo I: Introducción donde corresponde los antecedentes, marco teórico, justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco Metodológico donde corresponde la identificación de las variables, operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas

Anexos.

La presente investigación que presento tiene el propósito de establecer la relación entre las dos variables en función de que se fortalezca el clima laboral y el desempeño laboral.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su 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 figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	14-17
1.2 Fundamentación científica y normativa	18-25
1.3 Justificación	26
1.4 Problema	27-29
1.5 Hipótesis	30
1.6 Objetivos	31
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	33
2.2. Operacionalización de variables	34-35
2.3. Metodología	36
2.4. Tipo de Estudio	36
2.5. Diseño de estudio	36
2.6. Población y muestra	37
2.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	37-39
2.8. Métodos de análisis de datos	40
2.9. Aspectos éticos	41
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Resultados descriptivos	43-49
3.2. Comprobación de Hipótesis	50-59

<b>IV. CONCLUSIONES</b>	60-62
<b>V. RECOMENDACIONES</b>	63-65
<b>VI. REFERENCIAS</b>	66-69

**ANEXOS**

Anexo A: Matriz de consistencia de la investigación.

Anexo B: Cuestionarios

Anexo C: Validaciones del Instrumento

Anexo D: Base de datos

Anexo E: Confiabilidad del Instrumento

Anexo F: Artículo Científico

**Índice de tablas**

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable Clima laboral	34
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	35
Tabla 3	Confiabilidad del instrumento de clima laboral	39
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento de desempeño laboral	39
Tabla 5	Niveles de clima laboral	42
Tabla 6	Niveles de autorrealización	43
Tabla 7	Niveles de involucramiento	44
Tabla 8	Niveles de supervisión	45
Tabla 9	Niveles de comunicación	46
Tabla 10	Niveles de condiciones laborales	47
Tabla 11	Nivel de desempeño laboral	48
Tabla 12	Relación entre el clima laboral y desempeño laboral	49
Tabla 13	Relación entre autorrealización y desempeño laboral	50
Tabla 14	Relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral	51
Tabla 15	Relación entre supervisión y desempeño laboral	52
Tabla 16	Relación entre comunicación y desempeño laboral	53
Tabla 17	Relación entre condiciones laborales y desempeño laboral	54

**Índice de figuras**

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Niveles de clima laboral	42
Figura 2	Niveles de autorrealización	43
Figura 3	Niveles de involucramiento	44
Figura 4	Niveles de supervisión	45
Figura 5	Niveles de comunicación	46
Figura 6	Niveles de condiciones laborales	47
Figura 7	Nivel de desempeño laboral	48

## Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo determinar la relación que existe entre el Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, 2017.

Con este trabajo de investigación se determinó que:

La metodología empleada correspondió a una investigación con un enfoque cuantitativo, hipotético - deductivo, con un alcance descriptivo correlacional, de diseño transversal. La muestra comprendida fue por 79 trabajadores administrativos de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, a nivel de campo se utilizó una encuesta de tipo descriptivo consistente en una interrogación escrita (cuestionario), para la variable Clima Laboral, así mismo se tuvo preguntas para la variable desempeño laboral de 74 ítems en la escala de Likert, se aplicó el coeficiente estadístico Rho de Spearman.

Los hallazgos encontrados del análisis estadístico realizado dan como resultado para el objetivo general que existe una relación entre clima laboral y desempeño laboral (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = 0.877), también se puede observar que la autorrealización tiene relación con el desempeño laboral de Rho : 0,849,  $p < 0,05$ , en cuanto a la dimensión de involucramiento tiene coincidencia con el desempeño laboral de un Rho: 0,780,  $p < 0,05$ , existe una relación de Rho: 0,812,  $p < 0,05$  entre la supervisión y el desempeño laboral, la comunicación con el desempeño laboral tiene relación de un Rho: 0,904,  $p < 0,05$  y por ultimo las condiciones laborales coinciden con el desempeño laboral de un Rho: 0,899,  $p < 0,05$ .

**Palabras claves:** Clima Laboral, desempeño laboral

## Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between the work climate and the work performance of the administrative staff of the Health Network Directorate North Lima, 2017.

With this research work it was determined that:

The methodology used corresponded to a research with a quantitative, hypothetical - deductive approach, with a descriptive correlative scope, of transversal design. The sample comprised 79 administrative workers from the Health Network Management North Lima IV, at the field level, a descriptive type survey was used consisting of a written questionnaire (questionnaire) for the variable Labor Climate, as well as questions For the variable labor performance of 74 items on the Likert scale, we applied the Rho coefficient of Spearman.

The findings of the statistical analysis performed give as a result for the general objective that there is a relationship between labor climate and labor performance (sig. Rho = 0.849,  $p < 0.05$ , Rho = 0.877), it is also possible to observe that the self-realization is related to Rho's labor performance: 0.849,  $p < 0.05$ , in that the involvement dimension coincides with the labor performance of a Rho: 0.780,  $p < 0.05$ , there is a Rho ratio: 0.812,  $p < 0.05$  between supervision and work performance, communication with the performance The labor market has a ratio of Rho: 0.904,  $p < 0.05$  and, finally, the working conditions coincide with the labor performance of a Rho: 0.899,  $p < 0.05$ .

*Keywords:* Labor climate, labor performance