



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y desempeño laboral de los
trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD Lima,
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Henry Miguel Meza Fernández

ASESOR:

Dr. José Manuel Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Dr. Jorge Díaz Dumont

Presidente

Dr. Jorge Muñoz Salazar

Secretario

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres por su apoyo incondicional.

A mis compañeros que me acompañaron durante esta etapa de estudio.

A mis maestros por todos los conocimientos recibidos.

A mi familia que me da el aliento para superarme cada día.

Y a todas las personas que con sus palabras de aliento me ayudaron a terminar esta meta de mi vida, gracias.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a mi asesor Dr. José Muñoz por su asesoría siempre oportuna,

A mis compañeros Ricardo y Jorge por el apoyo en el desarrollo del trabajo de la tesis.

A Kelly y July por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la investigación.

Gracias a todos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Henry Miguel Meza Fernández estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42044602, con la tesis titulada: “Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD Lima, 2016”

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.

Los Olivos, de noviembre del 2016

Henry Miguel Meza Fernández

DNI 42044602

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD Lima, 2016” con la finalidad de describir , comparar y establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral entre los trabajadores de dicho centro de salud, la información obtenida será de gran utilidad no solo para la mejorar el entorno y el desempeño de los trabajadores sino también mejorar en la atención de las personas que acuden al centro.

Se presenta esta investigación en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Publica

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

| Lista de Contenido | Pág. |
|--|-------------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xii |
| Abstract | xiii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN | 14 |
| 1.1 Antecedentes | 15 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística | 19 |
| 1.3 Justificación, relevancia y contribución | 35 |
| 1.4 Problema | |
| 1.4.1 Realidad problemática | 36 |
| 1.4.2 Formulación del problema | 39 |
| 1.5 Hipótesis | 39 |
| 1.6 Objetivos | 39 |
| | |
| II. MARCO METODOLOGICO | 41 |
| 2.1 Variables | 42 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 43 |
| 2.3 Metodología | 48 |
| 2.4 Tipo de estudio | 49 |
| 2.5 Diseño | 50 |
| 2.6 Población y muestra, | 51 |
| 2.6.1 Criterios de selección: | 51 |
| 2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos | 51 |
| 2.8 Método de análisis de datos | 54 |
| 2.9 Consideraciones éticas | 55 |

| | |
|------------------------------|-----|
| III RESULTADOS | 56 |
| IV DISCUSIÓN | 79 |
| V CONCLUSIONES | 84 |
| VI RECOMENDACIONES | 86 |
| VII REFERENCIAS | 88 |
| VIII ANEXOS | 94 |
| - Artículo científico | 95 |
| - Validación de instrumentos | 104 |
| - Resultado de encuestas | 108 |
| - Encuestas | 110 |
| - Matriz de consistencia | 115 |

| Lista de tablas | | Pág. |
|------------------------|---|-------------|
| Tabla 1 | Operacionalizacion de la variable clima organizacional | 44 |
| Tabla 2 | Operacionalizacion de la variable desempeño laboral | 46 |
| Tabla 3 | Instrumento de la variable clima organizacional | 53 |
| Tabla 4 | instrumento de la variable desempeño laboral | 55 |
| Tabla 5 | Clima Organizacional opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 60 |
| Tabla 6 | Cultura de la Organización opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 62 |
| Tabla 7 | Diseño Organizacional opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 64 |
| Tabla 8 | Potencial Humano opinión de trabajadores CAP III de ESSALUD-Carabayllo. | 66 |
| Tabla 9 | Desempeño Laboral en opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 68 |
| Tabla 10 | Motivación Laboral en opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 70 |
| Tabla 11 | Eficacia Laboral en opinión de trabajadores CAP III de ESSALUD-Carabayllo. | 72 |
| Tabla 12 | Eficiencia laboral en opinión de trabajadores CAP III de ESSALUD-Carabayllo. | 74 |

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 13 | Correlación de clima organizacional y desempeño laboral. | 76 |
| Tabla 14 | Correlación cultura organizacional y desempeño laboral. | 78 |
| Tabla 15 | Correlación diseño organizacional y desempeño laboral. | 79 |
| Tabla 16 | Correlación potencial humano y desempeño laboral. | 80 |

| Lista de figuras | | Pág. |
|-------------------------|--|-------------|
| Figura 1 | Clima Organizacional opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 61 |
| Figura 2 | Cultura de la Organización opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 63 |
| Figura 3 | Diseño Organizacional opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 65 |
| Figura 4 | Potencial Humano opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 67 |
| Figura 5 | Desempeño Laboral en opinión de trabajadores CAP III de ESSALUD-Carabayllo. | 69 |
| Figura 6 | Motivación Laboral en opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 71 |
| Figura 7 | Eficacia Laboral en opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 73 |
| Figura 8 | Eficiencia Profesional en opinión de trabajadores del CAP III ESSALUD-Carabayllo. | 75 |

Resumen

El presente estudio se realiza dentro del ambiente de desarrollo de las organizaciones empresariales; en este caso en las organizaciones dedicadas a los servicios de salud, motivándonos a estudiar la relación entre dos variables de estudio, clima organizacional y desempeño laboral, que han recobrado un valor gravitante a nivel institucional, para lo cual utilizaremos la aplicación de encuestas, con el fin de establecer si existe o no algún grado de relación entre ambas variables así como el comportamiento de las dimensiones que contienen cada variable.

La población estará conformada por todos los trabajadores (personal técnico asistencial, personal técnico administrativo, personal tecnólogo médico y personal médico) del CAPIII Carabaylo - Essalud que suman total de 59 personas.

La investigación es básica y el diseño de no experimental: corte transversal y correlacional, los instrumentos a utilizar son tipo encuesta, con alternativas en escala de Likert, instrumentos que han sido validado previamente para su aplicación.

El trabajo realizado concluyó que existe correlación significativa media de 0,683 entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del CAPIII Carabaylo Essalud, en el clima organizacional, demostró un 74.1 % de los trabajadores opinan que se debe mejorar, considerando a su vez el diseño organizacional como no saludable el 42.6% de los encuestados; de otra parte, el desempeño laboral es considerado por los encuestados como eficiente el 87.0 %, considerando en sus tres dimensiones con valores de 80.1% , 74.2% y 82,2% en motivación, eficiencia y eficacia laboral, respectivamente.

Palabras Claves: clima organizacional, desempeño laboral, relación.

Abstract

The present study was performed within the development of business organizations; in this case in organizations dedicated to health services, motivating us to study the relationship between two variables of study, organizational climate and job performance, which have regained a gravitating value at the institutional level, for which we use the application of surveys, in order to establish whether or not there is some degree of relationship I enter both variables and the behavior of the dimensions each containing variable.

The population will consist of all workers (technical assistance technical staff, administrative, personal medical technologist and medical personnel) of CAPIII Carabayllo - Essalud totaling 59 people altogether.

The research is basic and non-experimental design: Cross-sectional and correlational cutting instruments used are type survey with Likert scale alternatives, instruments that have been previously validated for application.

The work concluded that there is a significant mean correlation of 0.683 between the organizational climate and the labor performance of the workers of the CAP III Carabayllo Essalud, in the organizational climate, showed that 74.1% of the workers think that it should be improved, considering Organizational design as unhealthy 42.6% of respondents; On the other hand, the labor performance is considered by the respondents to be efficient 87.0%, considering in their three dimensions with values of 80.1%, 74.2% and 82.2% in motivation, efficiency and labor efficiency, respectively.

Keywords: organizational climate, work performance, relationship