



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores
de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores.**

2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

M.C. Soumner Héctor Huerta Gonzales

ASESOR:

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Calidad de Servicio

PERÚ - 2015

Dra. Tamara Tatiana Pando Escurra
Presidente

Dra. Dora Ponce Yactayo
Secretario

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza
Vocal

Dedicatoria:

A Dios, por ser el ente rector de mi vida.

A mis Padres, a quienes les debo todo lo que soy, como persona y como profesional.

A mis Hijos, que son la razón de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de superarme como profesional.

A mi Asesora ya que con su sapiencia, paciencia y capacidad de enseñanza logró que mi proyecto se culmine con éxito.

A los Docentes, que con sus conocimientos, profesionalismo y dedicación, me formaron para lograr graduarme.

A todas las personas que de una u otra forma contribuyeron a la culminación de mi investigación.

Declaratoria de autenticidad

Soumner Héctor Huerta Gonzales, estudiante del Programa Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08363599, con la tesis titulada "Clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores. 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 la falta de 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.

Villa el Salvador, 31 de enero del 2015.

.....
Soumner Héctor Huerta Gonzales
DNI: 08363599

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores. 2014”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre un adecuado clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Micro red de Salud Trébol Azul San Juan de Miraflores en el 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.

La importancia del estudio sobre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de salud, se centra en la percepción que tiene el trabajador de salud dentro de su ambiente laboral, con sus directivos, compañeros y la relación de éstos con su desempeño en sus funciones, los resultados contribuirán en mejorar esta relación dándole a los directivos los mecanismos que mejoren el clima organizacional del establecimiento de salud para brindar un adecuado servicio de salud con calidad y calidez.

El presente trabajo de investigación consta de Seis capítulos:

- I. Introducción
 - II. Marco Metodológico
 - III. Resultados
 - IV. Discusión
 - V. Conclusiones
 - VI. Recomendaciones
 - VII. Referencias bibliográfica
- Anexos

El Autor

Índice

CARATULA	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	13
I. Planteamiento del Problema	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1 Problema General	17
1.2.2 Problemas Específicos	18
1.3. Justificación, relevancia y contribución	18
1.3.1 Teórica	18
1.3.2 Práctica	19
1.3.3 Metodológica	19
1.4. Objetivos	19
1.4.1 Objetivo General	19
1.4.2 Objetivos Específicos	19
II. Marco Referencial	21
2.1. Antecedentes	22
2.1.1 A nivel Internacional	22
2.1.2 A nivel Nacional	26
2.2. Marco teórico	30
2.2.1 Bases teóricas de la variable Clima Organizacional	30
2.2.2 Bases teóricas de la variable Desempeño Laboral	41

III. Hipótesis y variables	54
3.1. Hipótesis	55
3.1.1 Hipótesis general	55
3.1.2 Hipótesis específicas	55
3.2. Identificación de variables	55
3.3. Descripción de variables	56
3.3.1. Definición conceptual	56
3.3.2. Definición operacional	56
3.4. Operacional de variables	57
IV Marco metodológico	58
4.1. Tipo de investigación	59
4.2. Población, muestra y muestreo	60
4.3. Criterios de selección	62
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	63
4.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos	65
4.6. Métodos de análisis e interpretación de datos	66
4.7. Aspectos éticos	67
V. Resultados	68
5.1. Presentación de resultados	69
5.2. Contrastación de las hipótesis	74
VI. Discusión	79
VII. Conclusiones	83
VIII. Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	87
Anexos	92

Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable Clima Organizacional y desempeño laboral.	57
Tabla 2	Población de estudio Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores.	60
Tabla 3	Distribución estratificada de la muestra según afijación.	62
Tabla 4	Relación de Validadores.	65
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario Clima Organizacional.	65
Tabla 6	Confiabilidad cuestionario Desempeño Laboral.	66
Tabla 7	El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul - San Juan de Miraflores 2014.	69
Tabla 8	El clima organizacional y la dimensión de calidad de trabajo del desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul – San Juan de Miraflores 2014.	70
Tabla 9	El clima organizacional y con la dimensión de respeto y responsabilidad de trabajo del desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul – San Juan de Miraflores 2014.	71
Tabla 10	El clima organizacional y la dimensión de trabajo en equipo del desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores 2014.	72
Tabla 11	El clima organizacional y la dimensión de productividad del desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores 2014.	73
Tabla 12	Correlación Clima Organizacional y Desempeño Laboral.	74
Tabla 13	Correlación Clima Organizacional y Calidad del Trabajo.	75
Tabla 14	Correlación Clima Organizacional y Respeto y Responsabilidad.	76
Tabla 15	Correlación Clima Organizacional y Trabajo en Equipo.	77
Tabla 16	Correlación Clima Organizacional y Productividad	78

Lista de Figuras

Figura 1	Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y el desempeño laboral.	69
Figura 2	Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de calidad de trabajo.	70
Figura 3	Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y con la dimensión de respeto responsabilidad de trabajo.	71
Figura 4	Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión de trabajo en equipo.	72
Figura 5	Diagrama de Columnas 3D del clima organizacional y la dimensión productividad.	73

Resumen

El presente trabajo de Investigación Titulado “Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores. 2014, fue realizado para determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud.

La Investigación es de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativa y se realizó en una población de 202 trabajadores de salud y una muestra de 127. Las variables que se han considerado en la investigación son: Clima organizacional, como variable independiente y Desempeño laboral, como variable dependiente. Se usó el muestreo probabilístico aleatoria simple y fue calculado mediante la aplicación de la fórmula para población finita que establece Rufino Moya (2010). Se obtuvo la muestra mediante la ecuación estadística obteniéndose una muestra de 127 trabajadores, con un nivel de confianza del 95% y precisión del 5%. Los Instrumentos de la Investigación son dos: El cuestionario para el Estudio de Clima Organizacional se utilizó el (Documento Técnico del Estudio de Clima Organizacional V2 del Ministerio de Salud) y para el Desempeño la evaluación de desempeño (Evaluación que aplica el Ministerio de Salud al personal).

La presente investigación demuestra que el clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de calidad de trabajo del desempeño laboral de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores 2014; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.501, lo que representó una moderada asociación entre las variables

Palabras clave: clima organizacional, desempeño.

Abstract

This research work Titled "Organizational climate and performance of workers Micro Net Trébol Azul San Juan de Miraflores, was conducted to determine the relationship between organizational climate and job performance of health workers.

The research is descriptive, correlational, quantitative and performed in a population of 202 health workers and a sample of 127. The variables considered in the research are: Organizational climate, as an independent variable and work performance as a variable dependent. The simple random probability sampling was used and was calculated by applying the formula for finite population established Rufino Moya (2010). The sample was obtained by statistical equation obtaining a sample of 127 workers, with a confidence level of 95% and 5% accuracy. Research Instruments are two: The questionnaire for the Organizational Climate Survey (Technical Document Organizational Climate Survey V2 MOH) and the performance evaluation Performance Assessment (implemented by the Ministry of Health to be used staff).

This research shows that organizational climate is significantly related to the dimension of job quality job performance of workers Micro Net Trébol Azul San Juan de Miraflores 2014; having found a Spearman Rho correlation coefficient of 0.501 , which represented a moderate association between the variables

Keywords: Organizational climate, performance.

Introducción

El presente trabajo de Investigación, titulado “Clima Organizacional y el desempeño de los trabajadores de la Micro red Trébol Azul San Juan de Miraflores. 2014” fue realizado para determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Salud.

La Investigación es de tipo descriptiva, correlacional, cuantitativo y se realizó en una población de 202 trabajadores y una muestra de 127 las variables que se han considerado en la investigación son: Clima organizacional, como variable independiente y Desempeño laboral, como variable dependiente.

La investigación presenta seis capítulos, el primero contiene la introducción, el planteamiento del problema, esbozando la realidad problemática, y la formulación del problema, la justificación y objetivos.

En el segundo capítulo, se presentan los antecedentes nacionales e internacionales que toma como referencia la presente investigación, el marco teórico y la perspectiva teórica.

En el tercer capítulo, se presentan las hipótesis y variables que conducen la investigación y las definiciones operacionales de las variables.

En el cuarto capítulo, se presentan el marco metodológico, tipo de investigación, población, muestra, muestreo, los criterios de selección, instrumentos de recolección de datos, la validación y confiabilidad del instrumento, los procedimientos de recolección de datos, métodos de análisis e interpretación de datos y las consideraciones éticas.

En el quinto capítulo, se presentan los resultados y la contrastación de las hipótesis.

En el sexto capítulo, se presenta la discusión de los objetivos de la investigación evidenciados en tablas y figuras. Las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.