



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de
la Dirección Regional Salud Amazonas, Chachapoyas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Frias Delgado, Elmer (ORCID: [0000-0002-0839-5751](https://orcid.org/0000-0002-0839-5751))

ASESOR:

Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo Martin (ORCID: [0000-0002-3372-1299](https://orcid.org/0000-0002-3372-1299))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Al todopoderoso; mi padre en el cielo, por iluminar mi camino personal y profesional, y guiar mis acciones de superación.

A mi madre, mis hijos y mi novia por acompañarme en el logro de este objetivo tan ansiado.

A todas familias que perdieron un ser querido en esta pandemia del covid-19.

AGRADECIMIENTO

A los docentes y administrativos de la Escuela de Posgrado por brindarme las herramientas necesarias para lograr las competencias profesionales de Maestro en Gestión de los servicios de la salud.

Al Mg. Amorós Martínez, Eduardo Martín, por el asesoramiento permanente en el trabajo de investigación y sus valiosos aportes en el trabajo.

A las autoridades de la Dirección Regional de Salud Amazonas por facilitar la recopilación de datos.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad de clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores	18
Tabla 2 Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores	18
Tabla 3 Resultados del nivel de la variable clima organizacional	19
Tabla 4 Resultados de las dimensiones de las variables desempeño laboral	19
Tabla 5 Niveles de las variables desempeño laboral	20
Tabla 6 Correlación entre estructura y desempeño laboral en los trabajadores	20
Tabla 7 Correlación entre responsabilidad y desempeño laboral en los trabajadores	21
Tabla 8 Correlación entre recompensa y desempeño laboral en los trabajadores	21
Tabla 9 Correlación entre riesgos desafíos y desempeño laboral en los trabajadores	22
Tabla 10 Correlación entre calor cordialidad y desempeño laboral en los trabajadores	22
Tabla 11 Correlación entre cooperación apoyo y desempeño laboral en los trabajadores	46
Tabla 12 Correlación entre estándares y desempeño laboral en los trabajadores	46
Tabla 13 Correlación entre conflictos y desempeño laboral en los trabajadores	47
Tabla 14 Correlación entre identidad y desempeño laboral en los trabajadores	47
Tabla 15 Resultados de las dimensiones de la variable clima organizacional	48

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general es determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de desempeño laboral, que presentan los trabajadores de la dirección Regional Salud Amazonas, Chachapoyas. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental descriptivo correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 50 trabajadores en la dirección Regional Salud Amazonas, Chachapoyas quienes se les aplicó, dos cuestionarios una para la variable clima organizacional y otro cuestionario para el desempeño laboral, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,95 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores y encontramos el valor de 0,992 siendo una relación alta debido a un clima autoritario por lo cual el desempeño de los trabajadores será insatisfactorio.

Palabras clave: Clima, desempeño, laboral, organizacional.

Abstract

The present research work had as general objective is to determine the relationship between the level of the organizational climate and the level of work performance, presented by the workers of the Amazonas Health Regional Directorate, Chachapoyas. The thesis approach corresponds to a basic study, with a correlational descriptive non-experimental design. A representative study group was used, made up of 50 workers in the Amazon Health Regional Directorate, Chachapoyas, who were applied two questionnaires, one for the organizational climate variable and another questionnaire for job performance, whose validity was established through expert judgment. and reliability through Cronbach's Alpha, around 0.95, establishing a high level of reliability. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the existing relationship level. After the procedure, we proceeded to analyze, interpret and discuss the results, concluding that if there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the workers and we find the value of 0.992 being a high relationship due to an authoritarian climate, for which the performance of workers will be unsatisfactory.

Keywords: Climate, performance, labor, organizational.