



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL USUARIO INTERNO DEL
HOSPITAL MUNICIPAL LOS OLIVOS, LIMA – PERU, 2020”**

Para optar el grado académico de:

MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Autor: Herrera Ucañan, Diana Lizeth

Código Orcid: 0000-0002-0755-0887

LIMA – PERÚ

2021

Tesis

“Clima Laboral Y Desempeño Del Usuario Interno Del Hospital Municipal Los Olivos Lima,
2020”

Línea de investigación

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesor(a)

(DR.), Maguiña Palma, Misael Erikson

Código Orcid: 0000-0002-4545-7413

Dedicatoria

Está dedicado con todo mi corazón a mis padres porque sin ellos no podría seguir, porque siempre me apoyan para seguir avanzando profesionalmente.

INDICE

Dedicatoria	3
Abstract	9
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problema específico	15
1.3 Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4 Justificación de la investigación	17
1.4.1 Teórica	17
1.4.2 Metodológica	17
1.4.3 Práctica	17
1.5 Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Internacionales	19
2.1.2. Nacionales	21
2.2 BASES TEÓRICAS	26
2.3 Formulación De Hipótesis	44
2.3.1. Hipótesis General	44
2.3.2. Hipótesis Específicos	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	47
3.1. Método de investigación	47
3.2. Enfoque investigativo	47
3.3. Tipo de investigación	47
3.4. Diseño de la investigación	47
3.5. Población, muestra y muestreo	48
3.5.1. Población	48
3.5.2. Muestra	48
3.6. Variables y operacionalización	50

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.7.1. Técnica	52
3.7.2. Descripción	52
3.7.3. Validación	55
3.7.4. Confiabilidad	55
3.8. Procesamiento y análisis de datos	56
3.9. Aspectos éticos	56
4.1 Resultados	57
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	57
4.1.2. Prueba De Hipótesis.	60
4.1.3. Discusión de resultados	66
5.2 Recomendaciones	70
5. REFERENCIAS	71

Índice De Tablas

Tabla N°01 Datos generales del usuario interno del Hospital Municipal Los Olivos.....	57
Tabla N° 2 “Clima laboral en el usuario interno del Hospital Municipal los Olivos, Lima – Perú, 2020”	58
Tabla N° 3 “Dimensiones del clima laboral en el usuario interno del Hospital Municipal los Olivos, Lima –Perú, 2020”	58
Tabla N° 4 “Desempeño laboral en el usuario interno del Hospital Municipal los Olivos, Lima –Perú, 2020”	59
Tabla N° 05 Dimensiones del desempeño laboral del usuario interno del Hospital Municipal los Olivos, Lima –Perú, 2020	59
Tabla N°06 Correlación de las variables Clima laboral y Desempeño del Usuario Interno...	60
Tabla N°07 Correlación entre la dimensión estructura del clima laboral y el desempeño del usuario interno.....	61
Tabla N°08 Correlación entre la dimensión responsabilidad del clima laboral y el desempeño del usuario interno.....	62
Tabla N° 09 Correlación entre la dimensión relaciones del clima laboral y el desempeño del usuario interno.....	63

Tabla N° 10 Correlación entre la dimensión conflictos del clima laboral y el desempeño del usuario interno.....	65
---	----

Tabla N°11 Correlación entre la dimensión identidad del clima laboral y el desempeño del usuario interno.	66
--	----

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia	81
Anexo 2: Instrumentos	82-86
Anexo 3: Validez del instrumento	87-90
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	90
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	91
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	92
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	93

Resumen

El estudio que se realizó sobre “Clima Laboral Y Desempeño Del Usuario Interno Del Hospital Municipal Los Olivos, Lima – Perú, 2020”, se planteó como objetivo, determinar la relación entre clima laboral y el desempeño del usuario interno del Hospital Municipal Los Olivos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada de alcance correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La población fue conformada por 121 usuarios internos de la institución. Se aplicaron dos cuestionarios tipo Likert, el primero de Litwin y Stringer y el segundo del Ministerio de Salud. Resultados: Se encontró que existe relación entre clima laboral y el desempeño del usuario interno, donde se evidenció una correlación positiva alta, con un rho Spearman de 0.821 y un p-valor < 0.05 . Además, se concluyó en esta investigación que existe relación entre ambas variables, mientras tanto que la variable clima laboral y su dimensión estructura, responsabilidad, relaciones, conflictos e identidad, tuvieron valores de correlación de ,0.581,0.641,0.562,0.664 y 0.522 respectivamente con el desempeño, lo que muestra correlación positiva moderada.

Palabras clave: Clima laboral, estructura, responsabilidad, conflicto, identidad, relaciones, desempeño.

Abstract

The study carried out on "Work climate and performance of the internal user of the Los Olivos Municipal Hospital, Lima - Peru, 2020", was designed to determine the relationship between the work environment and the performance of the internal user of the Los Olivos Municipal Hospital. The research has a quantitative approach, an applicative type of correlational scope, without an experimental and cross-sectional design. The population consisted of 121 internal users of the institution. Likert-type questionnaires will be applied, the first from Litwin Stringer and the second from the Ministry of Health. Results: It was found that there is a relationship between the work environment and the performance of the internal user, which shows a high positive correlation, with a value of 0.821. In addition, in this research it was concluded that there is a relationship between both variables, although the variable work environment and its dimension structure, responsibility, relationships, conflicts and identity, have shown correlation values of 0.581, 0.641, 0.562, 0.664 and 0.522 respectively with performance, which shows a moderate positive correlation.

Keywords: work environment, structure, responsibility, conflict, identity, relationships, performance.