



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“ESTÍMULOS Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE SEGUROS DEL
HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JORGE RAMOS ELBA MARITZA

ASESOR

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

LIMA – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO



DR. BERNARDO COJAL LOLI

PRESIDENTE



MG. TERESA GONZALES MONCADA

SECRETARIO



ECCO. VICTOR JAUREGUI CONTRERAS

VOCAL

EPIGRAFE

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”

Thomas Chalmers

“Los líderes piensan y hablan sobre soluciones. Los seguidores piensan y hablan sobre problemas”

Brian Tracy

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, ser el manantial de vida y darme lo necesario para seguir adelante día a día para lograr mis objetivos.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha inculcado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi hermana por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí aciertos y de momentos difíciles y a todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente a realizar este arduo trabajo de tesis.

A mi profesora por su gran apoyo ofrecido en este trabajo, por haberme transmitidos los conocimientos obtenidos.

AGRADECIMIENTO

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Papá y mamá

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Elba Maritza Jorge Ramos con DNI N° 09898623 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 18 de Marzo del 2014

Elba Maritza Jorge Ramos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“Estímulos y Clima Organizacional en el personal administrativo de la oficina de seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue”** con la finalidad de Determinar la relación entre los estímulos y el clima organizacional en el personal administrativo de la Oficina de Seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Elba Maritza Jorge Ramos

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO.....	i
EPÍGRAFE.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii,viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
Antecedentes de la Investigación.....	4
Marco Teórico.....	11
Justificación de la Investigación.....	34
Justificación teórica.....	34
Justificación Práctica.....	35
Justificación Metodológica.....	35
Realidad de la Problemática.....	35
Formulación del Problema de Investigación.....	36
Problema General.....	36
Problema Específico.....	36
Hipótesis.....	37
Hipótesis Principal.....	37
Hipótesis Secundaria.....	37
Objetivos de la Investigación.....	37
Objetivo General.....	37
Objetivos Específicos.....	37

II.	MARCO METODOLÓGICO.....	39
	2.1 Variables Independiente.....	39
	2.2 Variables Dependientes.....	40
	2.3 Operacionalizacion de Variables.....	42
	2.4 Metodología.....	43
	2.5 Tipo de Estudio.....	43
	2.6 Diseño de estudio.....	44
	2.7 Población, muestra y muestreo.....	44
	2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
	2.9 Métodos de análisis de datos.....	45
	2.10 Aspectos Éticos.....	45
III.	RESULTADOS.....	46
	3.1 Selección y Validación de los Instrumentos.....	46
	3.2 Validación de los Instrumentos.....	46
	3.3 Validez de los Instrumentos de recolección de datos.....	46
	3.4 Confiabilidad de los instrumentos.....	47
	3.5 Estadística Descriptiva.....	49
IV.	DISCUSIÓN.....	55
V.	CONCLUSIONES.....	57
VI.	RECOMENDACIONES.....	58
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Nivel de validez de las encuestas según el juicio de expertos.....	47
TABLA N° 2: Confiabilidad de los estímulos.....	49
TABLA N° 3: Confiabilidad del clima organizacional.....	49
TABLA N° 4: Resumen del nivel de confiabilidad para ambas variables.....	49
TABLAS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	64
TABLAS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	118
TABLAS CORRELACIONALES.....	64

LISTA DE FIGURAS

FIGURAS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	64
FIGURAS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	118

RESUMEN

En la investigación que estuvo denominada **“Estímulos y Clima Organizacional en el personal administrativo de la oficina de seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue”**, parte del problema ¿De qué manera los estímulos influyen al Clima Organizacional en el personal administrativo de la Oficina de Seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue? Por lo tanto, la tesis tuvo como objetivo principal reconocer la relación entre los estímulos y el **clima organizacional** en el personal administrativo de la Oficina de Seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Asimismo los estímulo Organizacional tuvo como componentes a las expectativas, estima, condiciones de trabajo y relaciones interpersonales; y el clima organizacional tuvo componentes al estilo gerencial, liderazgo, ambiente laboral, niveles de comunicación y manejo de conflictos.

El método de investigación utilizado fue el científico, con un diseño correlacional y el tipo fue de carácter descriptivo, explicativo. La población y muestra estuvo conformada por 20 trabajadores pertenecientes a la Oficina de seguros del Hospital Nacional Hipólito Unanue. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de preguntas tipo escala de Likert, por ser la que mejor se adaptaba al estudio. El uso del paquete estadístico SPSS me permitió obtener información y pude hacer las discusiones, conclusiones y recomendaciones. Asimismo durante todo el proceso de investigación se empleó técnicas de lectura, técnicas de observación y la técnica de encuesta para investigar las variables, los resultados de la investigación me permitieron reconocer los problemas que presenta la oficina de seguros y proponer posibles recomendaciones.

PALABRAS CLAVE: Estímulos, estima, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, clima organizacional, liderazgo, ambiente laboral.

ABSTRACT

In the research that was called "Incentives and Organizational Climate in the administrative office staff insurance Hipólito Unanue National Hospital", part of the problem How stimuli influence the organizational climate in the administrative staff of the Office of Insurance Hipólito Unanue National hospital? Therefore, the thesis's main objective was to recognize the relationship between stimuli and organizational climate in the administrative staff of the Office of Insurance Hipólito Unanue National Hospital. Also had the stimulus as components Organizational expectations, estimates, working conditions and interpersonal relations; and organizational climate components had the management style, leadership, work environment, levels of communication and conflict management.

The research method used was a scientist with a correlational design and type was descriptive, explanatory nature. The sample population consisted of 20 workers from the Insurance Bureau of Hipólito Unanue National Hospital. The technique used was the survey instrument was the questionnaire Likert scale questions, to be the best suited to the study. Using Statistical Package SPSS allowed me information and I could make arguments, conclusions and recommendations. Also throughout the research process reading skills, techniques of observation and survey technique to investigate the variables was used, the results of the investigation allowed me to recognize the problems with the insurance office and suggest possible recommendations.

KEYWORDS: Spurs, estimates, working conditions, interpersonal relations, organizational climate, leadership, work environment.