



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional percibido por el personal
administrativo del hospital Cayetano Heredia, según su
formación técnico profesional. Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

AUTOR:

Br. Zoila Victoria Gamio Vásquez

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administrativa

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

Mg. Miluska Vega Rivera

Vocal

DEDICATORIA

En memoria de mis Padres. Así como para mi familia, para los cuales están dedicados todos mis esfuerzos del presente y futuro.

Agradecimiento

La autora de la presente investigación agradece en primer lugar a Dios quien me ha dado la fortaleza para vencer las dificultades y concluir mi labor, seguidamente a mi familia por su apoyo incondicional.

A todas las personas que me brindaron su apoyo durante la elaboración de cada etapa del desarrollo de mi investigación. Así también, a los profesores de la maestría en Gestión Pública, personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia quienes me brindaron las facilidades para el acceso a información pertinente y la aplicación de los instrumentos en mi muestra de estudio. Además de reconocer la ayuda importante que significó la orientación de mi asesor en cuanto al aspecto metodológico del estudio. Expresando de esta manera mi gratitud a:

A mi asesor Mg. Miluska Vega Guevara por su apoyo y calidad como docente que me ayudó a culminar mi trabajo de tesis.

A los colegas docentes de la Maestría en Gestión Pública que me apoyaron con su tiempo y consejos.

Así mismo, Rector fundador de la Universidad César Vallejo el Ingeniero César Acuña Peralta; por la oportunidad de desarrollo profesional que me brinda a través de su programa de Postgrado.

El investigador

Declaratoria de autenticidad

Yo, Zoila Victoria Gamio Vásquez identificado con número de DNI: 07199651 y domiciliado en Parque el Carmen 1384 Pueblo Libre declaro que mi tesis titulada: “Clima organizacional percibido por el personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia, según su formación técnico profesional. Lima 2015” para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública ha sido realizado por mi persona como producto de mi capacidad académica, aplicando los conocimientos y cumpliendo los requisitos administrativos de la Universidad Cesar Vallejo en el presente año.

Zoila Victoria Gamio Vásquez
DNI 07199651

Presentación

El presente trabajo se enmarca dentro de una Institución Pública de Salud Peruana como es el Hospital Cayetano Heredia en el año 2015.

Los elementos analizados son el clima organizacional percibido por parte de los trabajadores del Hospital, cuando por criterios administrativos son ubicados en las diferentes áreas de la institución, según la especialidad que tenga el trabajador.

El clima organizacional percibido de parte de los trabajadores del Hospital, influirá en el servicio a futuro que brinden en la institución.

Siendo el servicio de salud, un elemento sensible en nuestra sociedad, por los objetivos básicos que persigue como son la preservación de la vida humana, es importante que los recursos humanos involucrados, no presenten problemas en la percepción de un clima organizacional poco profesional.

Índice

Caratula	i
Página al jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I Introducción	10
Antecedentes de la investigación	12
Contextualización de la información	20
Marco conceptual	27
1.1. Problema	32
1.2. Hipótesis	32
1.3. Objetivos	33
II Marco Metodológico	34
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	38
2.4. Tipo de estudio	38
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestreo y muestra	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	43
III Resultados	45
3.1. Descripción de variables	46
3.1.1. Análisis descriptivo	46
3.2. Análisis estadísticos	52
3.2.1. Prueba de las hipótesis planteadas	52
IV Discusión	63
V Conclusiones	67
VI Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	71
Apéndice	73
Matriz de consistencia	75
Matriz de operacionalización de variables	77
Encuesta	78
Base de datos	81

Resumen

El presente trabajo se enmarca dentro de una institución pública privada peruana. La metodología utilizada fue tipo estadístico con elementos observados en la realidad, pero contrastados, con una metodología adecuada, si son valederos para una población del total de trabajadores del Hospital Cayetano Heredia. La variable más importante analizada es la percepción de parte del trabajador de salud del clima organizacional que reina dentro del Hospital. Esta variable se ve condicionada por los factores administrativos, según su formación a su especialidad profesional y su experiencia.

Palabras claves: Clima organizacional por el personal administrativo, formación técnico profesional.

Abstrac

This work is part of a private Peruvian public institution. The methodology used is statistical type with observed reality elements, but contrasted with an appropriate methodology, if they are robust for a population of all workers in the Hospital Cayetano Heredia. The most important variable analyzed is the perception of the health worker organizational climate that reigns within the Hospital. This variable is constrained by administrative factors, such as the location of personnel, according to their professional expertise and experience.

Keywords: Perception of organizational climate, professional technical training.