



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Clima organizacional y toma de decisiones en los trabajadores del hospital
San Juan de Lurigancho, 2017”

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

AUTOR

Jumpa Alvarado, Eloy Natalicio

ASESORA

Mg. Serafín Urbano, Virginia Asunción

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

LIMA - PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
(a) ELOY NATALICIO JUMPA ALVARADO
cuyo título es: Clima Organizacional y toma de decisiones
en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho 2017

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número)
DOCE (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho de del 20....

DR. MANUEL SALVADOR LAMA SOTELO

PRESIDENTE

Mg. MARCO CANOIA MENOR

SECRETARIO

Mg. JESÚS ROMERO PACORA

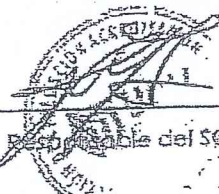
VOCAL



Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerrectorado de Investigación

Dedicatoria

A Dios, quien me acompañó me dio fortaleza y una mente activa para poder cumplir mi sueño, y en mi mente a diario a mis queridos padres Octavio y Alvina, por los valores y humildad que me enseñaron con una buena educación que daré un gran ejemplo a mis nietos.

Eloy

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora Mg. Virginia Cerafín por el apoyo constante que me brindo y de manera muy especial al profesor Cesar Muñoz por compartir sus conocimientos y a mi hija Dehimi Jumpa por su valiosa colaboración.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Eloy Natalicio Jumpa Alvarado con DNI N°06135352, a efecto de cumplir los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Investigación, declarado bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 17 diciembre de 2017



Eloy Natalicio Jumpa Alvarado

DNI 06135352

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima organizacional y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El clima organizacional y toma de decisiones es importante porque es un constructor de percepciones individuales que resultan del proceso de interacción social y la toma de decisiones está tan ligada a nuestra vida que no podemos prescindir de ello: no podemos abstenernos de hacerlo, porque decidir no tomar una decisión implica de por sí haberlo hecho. Lo que sí podemos decidir es si la queremos tomar nosotros o si preferimos que otros lo hagan por nosotros.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y un anexo: El capítulo uno: Introducción, contiene realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, objetivos e hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene diseño de investigación, variables, Operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

El autor

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema	24
1.4. Formulación del problema:	43
1.5. Justificación del estudio	44
1.6. Objetivos	47
1.7. Hipótesis	48
II. MÉTODO	49
2.1. Diseño de investigación	50
2.2. Variables, operacionalización	51
2.3. Población y muestra	53
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	55
2.5. Métodos de análisis de datos	59
2.6. Aspectos éticos	59
III. RESULTADOS	60
IV. DISCUSIÓN	77
V. CONCLUSIÓN	83
VI. RECOMENDACIONES	86
VII. REFERENCIAS	88
VIII. ANEXOS	93

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional	52
Tabla 2 Operacionalización de la variable toma de decisiones	53
Tabla 3 Trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	54
Tabla 4 Trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	55
Tabla 5 Validación de juicio de expertos	57
Tabla 6 Niveles de confiabilidad	58
Tabla 7 Estadística de fiabilidad de clima organizacional.	58
Tabla 8 Estadística de fiabilidad de toma de decisiones	58
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable clima organizacional.	61
Tabla 10 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión planificación.	62
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización.	63
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión dirección.	64
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión control.	65
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión de proceso de potencial humano.	66
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable de proceso de toma de decisiones.	67
Tabla 16 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión identificación del problema.	68
Tabla 17 Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión solución del problema.	69
Tabla 18 Prueba de normalidad según kolmogorov - Smimov entre clima organizacional y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	70
Tabla 19 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el clima organizacional y toma de	

decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	71
Tabla 20 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre planeación y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	72
Tabla 21 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre organización y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	73
Tabla 22 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre dirección y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	74
Tabla 23 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre control y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	75
Tabla 24 Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre el proceso de potencial humano y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.	76

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Percepción de clima organizacional.	61
Figura 2. Percepción de planificación.	62
Figura 3. Percepción de la organización.	63
Figura 4. Percepción de la dirección.	64
Figura 5. Percepción de control.	65
Figura 6. Percepción de proceso de potencial humano.	66
Figura 7. Percepción de toma de decisiones.	67
Figura 8. Percepción de identificación del problema.	68
Figura 9. Percepción de solución de problemas.	69

RESUMEN

En la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

La investigación según su finalidad fue del tipo sustantivo y nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue conformada por 469 trabajadores y la muestra se constituyó en 211 trabajadores, siendo el tipo de muestra fue probabilístico. La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios debidamente validados mediante de juicios de expertos cuya confiabilidad fue determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach: (0,952 y 0.940), demostrando según los resultados una alta confiabilidad.

En la presente investigación se determinó el 46,6% de los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017, manifiestan que el clima organizacional es regular y el 51,1% de los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017, manifiestan que la toma de decisiones es malo. Sin embargo, se concluyó que los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r = 0.525$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre el clima organizacional y toma de decisiones en los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

Palabras Clave: Clima organizacional, planeación y toma de decisiones.

ABSTRACT

In the present investigation, whose objective was to determine the relationship between organizational climate and decision making in the workers of the hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

The research according to its purpose was of the substantive and descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The population was made up of 469 workers and the sample consisted of 211 workers, the type of sample being probabilistic. The technique used to collect information was through a survey and the data collection instruments were questionnaires duly validated by expert judgments whose reliability was determined through the Cronbach's Alpha statistic: (0.952 and 0.940), demonstrating according to the results a high reliability.

In the present investigation, 46.6% of the workers of the San Juan de Lurigancho Hospital, 2017, were determined, they state that the organizational climate is regular and 51.1% of the workers of the San Juan de Lurigancho Hospital, 2017, state that Decision making is bad. However, it was concluded that the obtained Spearman's Rho results show that the correlation coefficient is ($r = 0.525$) which indicates a moderate positive correlation, besides the value of $P = 0.000$ is lower than $P = 0.05$ and in Consequently, the relationship is significant at 99% and the null hypothesis (H_0) is rejected, stating that there is a significant relationship between the organizational climate and decision-making in the workers of the San Juan de Lurigancho Hospital, 2017.

Keywords: Organizational climate, planning and decision making.