



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima organizacional y el desempeño del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Sophía Edith Cancino Ramos

ASESOR:

Dr. Jorge Alberto Flores Morales

SECCIÓN:

Gestión pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Clima y cultura organizacional

PERÚ - 2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

.....
Dr. Alejandro Menacho Rivera
Secretario

.....
Dr. Jorge Alberto Flores Morales
Vocal

Dedicatoria

A mi Dios Padre Creador por permitirme llegar a finalizar este proyecto satisfactoriamente.

De igual manera, a mis padres, Ydelso y Consuelo, que a pesar de no tenerlos con vida, fueron mi motivo de superación, que de estar vivos estarían felices de verme culminar este proyecto, a mi hijo querido Jonathan José Margarito Cancino, que puedo ser un ejemplo para él, de que si se puede ser mejor cada vez. Gracias, gracias mi Dios Padre, gracias Papá, gracias Mama, Gracias hijo mío, por llegar al final de este trabajo, sustentar mi Maestría, y realizarme como profesional.

Agradecimiento

Primeramente agradezco a Dios, a mis Padres, a mi hijo querido, a todos los docentes de la Universidad César Vallejo, por su enseñanza, dedicación, y por la colaboración en la aplicación de los instrumentos para que esta investigación se lleve a cabo.

Declaración de Autenticidad

Yo, Sophia Edith Cancino Ramos, de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI N° 08704702, con la tesis titulada “el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

1. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
2. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 06 de setiembre del 2014

.....
Sophia Edith Cancino Ramos
DNI. 08704702

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de la escuela de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo” sede en Lima Norte, para elaborar la tesis de Maestría con mención en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación denominado: El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.

Dicho estudio se realiza con la finalidad de tratar una problemática existencial dentro del desarrollo de la gestión humana, es decir del clima organizacional de un hospital con respecto al desempeño laboral donde carece de motivación y poca comunicación entre los directores, jefes y personal administrativo. El estudio tiene como objetivo determinar la relación de las variables y proporcionar salidas informativas para los diversos estudios posteriores.

La tesis realizada consigna los siguientes capítulos desarrollados:

El estudio consta de siete capítulos:

El capítulo I Introducción: Se informa los antecedentes, justificación, marco teórico, planeamiento del problema, formulación del problema, hipótesis y los objetivos. Así mismo, en capítulo II consta del marco metodológico: La cual incluye las definiciones de las variables, la operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño estudio, población y muestra, la técnica e instrumentos, finalmente la validez del instrumento. En el capítulo III: Los resultados, capítulo IV: Se realiza la discusión, capítulo V: Las respectivas conclusiones, capítulo VI: De igual manera las recomendaciones y por último en el capítulo VII: La referencia bibliográfica, complementando con los anexos.

Por lo expuesto espero haber satisfecho las exigencias investigativas de los miembros del jurado, así como de las académicas propias de la escuela y la universidad en general.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedente	18
1.2. Justificación	22
1.3 Marco teórico	23
1.4 Problema	49
1.4.1 Planteamiento del problema	49
1.4.2 Formulación de problema	52
1.5. Hipótesis	53
1.5.1. Hipótesis general	53
1.5.2. Hipótesis específicas	53
1.6. Objetivos	53
1.6.1. Objetivo general	53
1.6.2. Objetivos específicos	53
CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	56
2.2.1. Definición conceptual	56
2.2. Operacionalización de variables	56
2.3. Metodología (método de investigación)	57

2.4 Tipo de investigación	58
2.5 Diseño de investigación	58
2.6. Población y muestra	59
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	60
2.7.1. Validez y confiabilidad del instrumento	61
CAPÍTULO III RESULTADOS	
3.1. Descripción de resultado	65
3.2. Demostración de hipótesis	71
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	75
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	79
CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES	81
CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83
ANEXO	88
Anexo 1. Matriz de consistencia	89
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables	90
Anexo 3. Instrumento clima organizacional y desempeño laboral	92
Anexo 4. Certificado de validez de tres expertos	94
Anexo 5. Base de datos	106

Índice de Tablas

	Pág.	
Tabla 1	Competencias universales	39
Tabla 2	Operacionalización del clima organizacional	56
Tabla 3	Operacionalización del desempeño laboral	57
Tabla 4	Población y muestra del estudio.	60
Tabla 5	Escala de Likert	61
Tabla 6	Validación de expertos	62
Tabla 7	Confiabilidad del clima organizacional y la competencia cognitiva.	63
Tabla 8	Distribución de frecuencia y porcentaje de los trabajadores del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	65
Tabla 9	Distribución de frecuencia y porcentaje de los trabajadores según el clima organizacional y competencia profesional personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	66
Tabla 10	Distribución de frecuencia y porcentaje de los trabajadores del clima organizacional y la competencia cognitiva del personal administrativo del hospital Santa Rosa, Lima, 2014.	68
Tabla 11	Distribución de frecuencia y porcentaje de los trabajadores del clima organizacional y la competencia afectiva conductual del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	69
Tabla 12	Correlaciones del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	71
Tabla13	Correlaciones del clima organizacional y la competencia profesional del personal administrativo del hospital Santa Rosa - Lima, 2014.	72

Tabla14	Correlaciones del clima organizacional y la competencia cognitiva del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	73
Tabla15	Correlaciones entre El clima organizacional y competencia afectiva conductual del personal-administrativo del hospital Santa Rosa - Lima, 2014.	74

Índice de Figuras

	Pág.	
Figura 1	El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	65
Figura 2	El clima organizacional y la competencia profesional del personal administrativo del hospital Santa Rosa, Lima, 2014.	67
Figura 3	El clima organizacional y la competencia cognitiva del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	68
Figura 4	El clima organizacional y competencia afectiva conductual del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.	70

Resumen

La investigación titulada: “el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014, tuvo como problema general. ¿Cuál es la relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa - Lima, 2014? Como objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.

La investigación se realizó bajo el diseño no experimental, descriptivo correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio, apoyándose en el método hipotético deductivo (enfoque cuantitativo), la población de estudio estuvo conformada por 110 trabajadores del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.

Para recopilación de datos se utilizó la técnica de la encuesta a través de los cuestionarios, previamente validados que se demostró la validez y la confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach. Para la variable clima organizacional; el instrumento fue de encuesta graduado en escala de Likert y de igual manera, para la variable el desempeño laboral y la comprobación de hipótesis se realizó con la correlación de rho Spearman.

Por tanto, se demostró que el clima organizacional, se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014, según la correlación de Spearman de 0,627 representando ésta una alta correlación entre las variables y $p = 0,000$ siendo altamente significativo, siendo aceptado la relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Santa Rosa – Lima, 2014.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, competencia cognitiva, y competencia afectiva conductual.

Abstract

The research on "organizational climate and work performance of the administrative staff at Santa Rosa Hospital - Lima 2014, had the general problem What is the relationship between organizational climate and work performance of the administrative staff of Santa Rosa Hospital.?, 2014 As Lima objective was to determine the relationship between organizational climate and work performance of the administrative staff of Santa Rosa Hospital - Lima 2014.

The research was conducted under non-experimental, descriptive correlational design, because the relationship between the study variables, based on the hypothetical deductive method (quantitative approach), we determined the study population consisted of 110 workers from the administrative staff of Santa Rosa Hospital - Lima 2014.

The data collection technique used in the survey through questionnaires previously validated the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and the Cronbach's alpha. For the organizational climate variable, the instrument was graded Likert scale survey and in like manner; for varying job performance and hypothesis testing was performed using the Spearman correlation Rho.

Therefore, it was demonstrated that the organizational climate is significantly related to job performance of the administrative staff of Santa Rosa Hospital - Lima 2014, according to the Spearman correlation of 0.627 this represented a high correlation between the variables $p = 0.000$ being highly significant, Lima 2014 - hence the positive relationship between organizational climate and work performance of the administrative staff at Santa Rosa Hospital accepted.

Key words: Organizational climate, job performance, cognitive competence, emotional and behavioral competence.