



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Responsabilidad social e imagen institucional del  
personal con labores administrativas en el Hospital  
Hermilio Valdizán, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. María Juana Huarachi Torres**

**ASESOR:**

**Mg. Sonia Lidia Romero Vela**

**SECCIÓN:**

**Gestión Pública**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión y Responsabilidad Social**

**PERÚ - 2016**

**Página del jurado**

.....  
Dr. Chantal Jara Aguirre

Presidente

.....  
Dr. Carlos De la Cruz Valdiviano

Secretario

.....  
Mg. Sonia Lidia Romero Vela

Vocal

**Dedicatoria**

A mi madre, por el gran amor y apoyo incondicional que siempre me ha brindado, y por ser ejemplo de fortaleza para salir adelante sin importar los obstáculos.

A mi esposo, por su apoyo constante para alcanzar nuevas metas.

A mis hijos Melissa y Jaime Alonso, mi mayor motivación para no rendirme en perseguir uno de mis sueños y ser un ejemplo para ellos.

### **Agradecimiento**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto con salud y lograr mis objetivos.

A la Universidad César Vallejo, por su labor académica contribuyendo al desarrollo del país.

A todos los profesores de la maestría, en especial a la Mg. Sonia Romero Vela, por su valioso apoyo profesional y personal impulsándome a seguir adelante.

Al hospital Hermilio Valdizán por las facilidades para la realización de esta investigación.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo María Juana Huarachi Torres, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 07688016, con la tesis titulada “Responsabilidad social e imagen institucional del personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) 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.
- 3) 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.
- 4) 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), autoplagio (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, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 27 de mayo del 2016

María Juana Huarachi Torres

DNI 07688016

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Responsabilidad social e imagen institucional del personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016”

En base a una ardua investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que sirva de soporte para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de gestión e innovación en la educación.

La tesis está conformada por los siguientes capítulos:

En el Capítulo I se considera la introducción, los antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, las justificaciones, el problema de investigación, la hipótesis y los objetivos. En el Capítulo II se considera en el aspecto metodológico de la investigación. En el Capítulo III se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados. En el Capítulo IV se analizan los resultados. En el Capítulo V se da respuesta a las interrogantes expuestas. En el Capítulo VI se proponen dar solución al problema investigado o sugerencias. En el Capítulo VII se muestra las referencias del material bibliográfico utilizado, finalmente los apéndices, con la matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos, validación de los instrumentos, la confiabilidad de los instrumentos, las autorizaciones para la investigación y la data.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

**Índice**

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentos teóricos científicos de las variables	19
1.3. Justificación del estudio	30
1.4. Problema	31
1.5. Hipótesis	33
1.6. Objetivos	34
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>36</b>
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	40
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra y muestreo	41

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	47
III. RESULTADOS	48
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES	69
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	72
APÉNDICES	76
Apéndice A Matriz de consistencia	77
Apéndice B Instrumentos	79
Apéndice C Base de datos prueba piloto Responsabilidad Social	83
Apéndice D Confiabilidad del cuestionario de responsabilidad social	84
Apéndice E Base de datos Responsabilidad Social	86
Apéndice F Artículo Científico	90
Apéndice G Certificado de validez	95
Apéndice H Estadística del SPSS	103



### Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Dimensiones e indicadores de la variable Responsabilidad social	38
Tabla 2	Operacionalización Variable 2: Imagen institucional	39
Tabla 3	Distribución de la población	41
Tabla 4	Distribución de la muestra	42
Tabla 5	Baremos de la variable Responsabilidad social	44
Tabla 6	Reporte del consolidado de juicio de expertos	45
Tabla 7	Confiabilidad Alfa de cronbach para las variables responsabilidad social e imagen institucional	46
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la variable Responsabilidad social según el personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016.	49
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la variable imagen institucional según el personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016.	50
Tabla 11	Tabla de contingencia Responsabilidad social * Imagen institucional	51
Tabla 12	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Responsabilidad social * Imagen institucional	53
Tabla 13	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Calidad de vida en la empresa * Imagen institucional	55
Tabla 14	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Compromiso con la comunidad * Imagen institucional	57
Tabla 15	Coefficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Cuidado y preservación del medio ambiente * Imagen institucional	59

Tabla 16 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables:

Competitividad de la empresa y sus involucrados \* Imagen institucional 61

**Lista de figuras**

	Página
Figura 1. Pirámide de Carrol	22
Figura 2: Esquema del diseño de investigación (Sánchez y Reyes, 2002)	40
Figura 3. Niveles de la variable Responsabilidad social	49
Figura 4. Niveles de la variable imagen institucional	50
Figura 5: Diagrama de barras Responsabilidad social * Imagen institucional.	51
Figura 6. Campana de Gauss de la hipótesis general	54
Figura 7. Campana de Gauss de la hipótesis específica 1	56
Figura 8. Campana de Gauss de la hipótesis específica 2	58
Figura 9. Campana de Gauss de la hipótesis específica 3	60
Figura 10. Campana de Gauss de la hipótesis específica 4	62

## Resumen

La investigación que tiene como título “Responsabilidad social e imagen institucional del personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016”, partió del problema general ¿Qué relación existe entre la responsabilidad social y la imagen institucional del personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016?. Cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre la responsabilidad social y la imagen institucional del personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016.

La investigación es de tipo sustantiva, con un diseño no experimental, de corte transversal correlacional, con una población de 231 y una muestra de 145. Se aplicó como técnica la encuesta y un cuestionario por cada variable éste fue validado por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico de Alfa de Cronbach para responsabilidad social = 0.897 y para imagen institucional = 0.876, del mismo modo se tomó el método de análisis de prueba no paramétrica en razón a que son dos variables cualitativas, por ello el análisis se realiza con la prueba Spearman obteniendo un resultado  $r = a$  a un nivel de significancia del  $p < 0,05$ .

Los resultados concluyeron que: Existe relación significativa entre la responsabilidad social y la imagen institucional del personal con labores administrativas en el Hospital Hermilio Valdizán, 2016 (Rho de Spearman = 0,614 correlación positiva  $p < 0,05$ ).

**Palabras claves:** Responsabilidad social - Imagen institucional

### Abstract

The research is entitled "Social responsibility and corporate image of staff with administrative work in the Hermilio Valdizán, 2016 Hospital", left the general problem What is the relationship between social responsibility and corporate image of staff with administrative work in the Hospital Hermilio Valdizán, 2016 ?. Whose overall objective was to determine the relationship between social responsibility and corporate image of administrative staff working in the Hermilio Valdizán, 2016 Hospital.

Research is substantively type, with a non-experimental, correlational cross-section, with a population of 231 and a sample of 145 survey and a questionnaire for each variable was validated by expert judgment was applied as technical and has determined its reliability through statistic Cronbach's alpha for social = 0.897 responsibility and institutional = 0.876 image, just as the method of analysis of non-parametric test was taken because they are two qualitative variables, so the analysis test performed with Spearman  $r$  = obtaining a result at a significance level of  $p < 0.05$ .

The results concluded that: There is significant relationship between social responsibility and corporate image of administrative staff working in the Hospital Hermilio Valdizán, 2016 (Spearman  $\rho = 0.614$  positive correlation  $p < 0.05$ ).

**Keywords:** Social Responsibility - Institutional image