



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El Clima organizacional y su incidencia en el Desempeño
laboral de los trabajadores administrativos del Hospital
Santa Gema de Yurimaguas-2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. Rojas Macedo, Dustin Howard

ASESOR

Dr. Barbarán Mozo, Hipólito Percy

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento humano

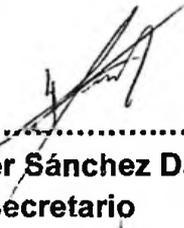
TARAPOTO – PERÚ

2015

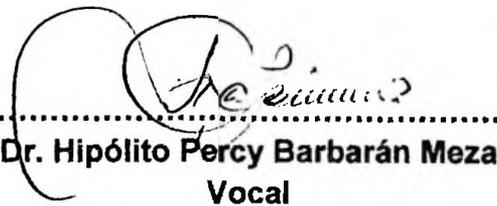
PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Wilter Aro Fasanando
Presidente



.....
Mg. Keller Sánchez Dávila
Secretario



.....
Dr. Hipólito Percy Barbarán Meza
Vocal

DEDICATORIA

A mis grandes amores, mi esposa **Patricia** y a mi adorada hija **Sayuri Patricia**; quienes son lo más importante en mi vida; y mi estímulo de superación.

Dustin

AGRADECIMIENTO

La realización de este trabajo fue posible gracias a la colaboración de muchas personas, quienes con sus valiosos aportes, sugerencias, estímulos y disposición, lograron que el mismo llegara a un feliz término. En tal sentido, agradecemos especialmente a los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, quienes dedicaron su valioso tiempo a formar maestrantes competentes y capaces de tomar decisiones en este mundo competitivo. En esa misma línea, reconocemos a todos los trabajadores administrativos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, por habernos dedicado su tiempo aportando información para lograr culminar con este estudio de investigación.

Finalmente, valoramos infinitamente el apoyo desinteresado de todas las personas que nos acompañaron de cerca y lejos en la concreción de la presente investigación.

El Autor

DECLARACION AUTENTICIDAD

Yo, Dustin Howard Rojas Macedo, estudiante del Programa de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela Académico Profesional de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificad con DNI N° 42987414, con la tesis titulada *"El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas-2015"*

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría propia.
- 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 autoplagiada; 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 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 de que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Yurimaguas, noviembre de 2015



Br. Dustin Howard Rojas Macedo

DNI. N° 42987414

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado:

Pongo a vuestra disposición el presente trabajo de investigación titulado "El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas-2015", el mismo que se realizó con el fin de demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la institución en estudio, y una vez obtenido los resultados con respecto a las dos variables, se propondrá estrategias para mejorar el Desempeño Laboral.

El estudio en mención se desarrolló con el objetivo de obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, siendo esta pionera del desarrollo intelectual y mejoramiento de los profesionales de todo el Perú.

Agradecemos por anticipado las sugerencias y recomendaciones que después del proceso de sustentación sirvan hacer ustedes para mejorar y merezca su aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACION AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problema	16
1.1.1. Formulación del problema general	17
1.1.2. Formulación de problemas específicos	17
1.2 Hipótesis.....	17
1.2.1. Hipótesis general.....	17
1.2.2. Hipótesis específicas.....	17
1.3. Objetivos.....	18
1.3.1. Objeto General	18
1.3.2. Objetivo Específicos	18
II. MARCO METODOLÓGICO	19
2.1. Variables.....	19
2.2. Operacionalización de las Variables.....	20
2.3. Metodología.....	20
2.4 Tipo de estudio	21
2.5 Diseño	21
2.6 Población y muestra y muestreo	22
2.7. Método de análisis de datos	24

III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	39
VI. RECOMENDACIONES.....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42
ANEXOS.....	45
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	46
Anexo N° 02: Instrumento de recolección de información.....	48
Anexo N° 03: Fichas de validación por el juicio de expertos.....	50
Anexo N° 04: Recoleccion de datos.....	60

Índice de tablas

Tabla 1: Puntajes obtenidos en el clima organizacional y desempeño laboral - Hospital Santa Gema Yurimaguas, 2015	26
Tabla 2: Medidas estadísticas inherente al clima organizacional y el desempeño laboral - HSG Yurimaguas, 2015	27
Tabla 3: El clima organizacional en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2015	28
Tabla 4: El desempeño laboral en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2015	29
Tabla 5: Prueba de hipótesis y correlaciones entre las variables de estudio - Hospital Santa Gemas de Yurimaguas, 2015.....	31

Índice de gráficos

Gráfico 1: El Clima organizacional - Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2015	28
Gráfico 2; El desempeño Labroal en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2015.....	30
Gráfico 3: Relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2015	32
Gráfico 4: relación entre la motivación y desempeño laboral - Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2015	33
Gráfico 5: Relación entre el liderazgo y el desempeño laboral - HSG Yurimaguas, 2015.....	33
Gráfico 6: Relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral - HSG Yurimaguas, 2015.....	34
Gráfico 7: Relación entre la comunicación y el desempeño laboral - HSG Yurimaguas, 2015.....	345

RESUMEN

El presente trabajo en su contexto general, detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Santa Gema de Yurimaguas - 2015, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía a los directivos de la Institución, de esta manera fomentar un ambiente laboral agradable que motive al personal a mejorar su desempeño laboral.

Para la realización de esta tesis, se utilizó el diseño descriptivo correlacional con una muestra de 40 trabajadores, seleccionados de manera no probabilística, según el criterio de conveniencia; aplicándose una escala valorativa para conocer la apreciación respecto a las variables de estudio; ambos instrumentos se han validado mediante juicio de experto. Se identificó los factores que están afectando el clima organizacional, desde el punto de vista de los trabajadores, y cómo evaluar el desempeño laboral de los mismos, con la finalidad de evidenciar la relación entre las variables. Para el análisis de datos se empleó técnicas estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Pearson para determinar el grado de correlación. Los datos fueron procesados mediante el SPSS y Microsoft Excel.

Los resultados obtenidos revelan que el 48% de trabajadores (19) perciben que el clima laboral es deficiente; el 45% (18) considera que es aceptable y un escaso 8% considera que es bueno. En cuanto al desempeño laboral observó que el 50% de trabajadores (20) califican como Bueno, el 45% (18) expresaron que es aceptable y 5% (02) señalaron que el desempeño es deficiente.

Se llegó a la conclusión, existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional; y a la vez se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral, según la opinión de los trabajadores del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2015; porque existe un grado de correlación moderada con dirección positiva de 0,462.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral

ABSTRACT

This work in its general context, a detailed analysis of all aspects related to the organizational climate and job performance of administrative workers Yurimaguas Hospital Santa Gema - 2015, in order to propose alternatives for improvement, to guide a the directors of the institution, thus promoting a pleasant working environment that encourages staff to improve their job performance.

Correlational descriptive design with a sample of 40 workers, selected probabilistically not used, at the discretion of convenience for relaización of this thesis; applying a rating scale to meet the assessment as to the study variables; Both instruments have been validated by expert judgment. The factors affecting organizational climate, from the point of view of workers, and how to evaluate job performance thereof, in order to demonstrate the relationship between the variables identified. For data analysis Descriptive statistics and Pearson correlation coefficient was used techniques to determine the degree of correlation. The data were processed using SPSS and Microsoft Excel.

The results show that 48% of workers (19) perceive that the working environment is poor; 45% (18) considered to be acceptable and a meager 8% considers it good. As for job performance he observed that 50% of workers (20) qualify as Good, 45% (18) stated that it is acceptable and 5% (02) indicated that the performance is poor.

He concluded, there is disagreement on the part of workers on the organizational climate; and also directly and significantly related to job performance, in the opinion of workers in the Hospital Santa Gema Yurimaguas, 2015; because there is a moderate degree of correlation with positive direction of 0.462.

Keywords: organizational climate, job performance