



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral de los  
trabajadores del área de administración del Instituto  
Nacional de Rehabilitación - distrito de Chorrillos, 2014.**

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

**AUTOR:**

Br. Norma Nelly Chávez Córdova

**ASESOR:**

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

**Página del Jurado**

**Dra. Isabel Menacho Vargas**

.....

**Presidente**

**Dr. Alejandro Menacho Rivera**

.....

**Secretario**

**Dr. Luis Alberto Núñez Lira**

.....

**Vocal**

## **Dedicatoria**

Con especial afecto y cariño dedico este trabajo de tesis a los seres más importantes de mi vida, mi familia a quienes amo infinitamente: a mi amigo, compañero y esposo Juan Fernando por su incondicional e invaluable apoyo; A los motores de mi vida mis hijos Juan José y Fernando Mariano por ser la fuente de mi inspiración y motivación para continuar superándome cada día, a mis padres Víctor y Antonia quienes me brindaron el don de la vida y gracias a ellos hoy cumpla mis sueños, a mis hermanos Arturo, Beti y Gabriela que de una u otra manera siempre estuvieron a mi lado brindándome su aliento y calor familiar para seguir adelante hasta cumplir con mis objetivos.

## **Agradecimiento**

Debo agradecer en primer lugar a Dios mi creador, quien es mi confidente y me acompaña en cada uno de mis días, brindándome su fortaleza y protección para culminar con éxito este objetivo.

Mi agradecimiento a cada uno de los docentes de la UCV, con especial afecto a cada uno de los catedráticos asignados a la Maestría de Gestión Pública, por brindarnos y compartir sus conocimientos durante este periodo de estudios, que hoy en día hacen posible el cumplimiento de nuestra meta.

A mis grandes amigas de la Maestría Nancy y Soledad por brindarme su amistad y por sus palabras de aliento cuando me sentía derrotada y ofrecerme su apoyo moral para volver a ponerme de pie y continuar.

## Declaración jurada

Yo, Norma Nelly Chávez Córdova, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado (a) con DNI N° 25842272, con la tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Área de Administración del Instituto Nacional de Rehabilitación – Distrito Chorrillos, 2014”.

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 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 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.

Lugar y fecha Lima 15 de Junio 2015

Firma.....

Nombres y apellidos: Norma Nelly Chávez Córdova

DNI: 25842272.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado examinador:

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 “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del área de Administración del Instituto Nacional de Rehabilitación Distrito de Chorrillos, 2014”

En base a una esmerada investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento la presente tesis, esperando que proporcione información para investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento del Clima Organizacional en bienestar de los trabajadores.

El informe está compuesto por siete capítulos que son: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI, Recomendaciones, Capítulo VII, Referencias Bibliográficas, asimismo se presenta los anexos.

La autora

## Índice

	<b>Pág.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	16
Justificación	45
Problema	46
Hipótesis	47
Objetivos	48
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	53
2.3. Metodología	55
2.4. Tipos de estudio	55
2.5. Diseño	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8. Métodos de análisis de datos	62
<b>III. Resultados</b>	
3.1. Descripción de los resultados	66
3.2. Resultados descriptivos de la variable clima organizacional	67
3.3. Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral	69
3.4. Resultados inferenciales	73
3.5. Contrastación de hipótesis	74

<b>IV. Discusión</b>	
4.1. Discusión de resultados	83
<b>V. Conclusiones</b>	89
<b>VI. Recomendaciones</b>	92
<b>VII. Referencias bibliográficas.</b>	95
<b>Anexos</b>	100
Anexo 1: Matriz de consistencia	101
Anexo 2: Cuestionario para evaluar el clima organizacional	104
Anexo 3: Cuestionario para evaluar el desempeño laboral	106
Anexo 4: Certificado de validez de instrumento de clima organizacional	108
Anexo 5: Certificado de validez de instrumento de desempeño laboral	110
Anexo 6: Base de datos de clima organizacional	123
Anexo 7: Base de datos de desempeño laboral	124



## Lista de Tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable: clima organizacional	53
Tabla 2	Operacionalización de la variable: desempeño laboral	54
Tabla 3	Población de trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación	58
Tabla 4	Alfa de Cronbach del cuestionario clima organizacional	61
Tabla 5	Alfa de Cronbach del cuestionario de desempeño laboral	62
Tabla 6	Niveles del clima organizacional	67
Tabla 7	Niveles del clima organizacional por dimensiones	68
Tabla 8	Niveles del desempeño laboral	69
Tabla 9	Niveles del desempeño laboral por dimensiones	70
Tabla 10	Tabla cruzada de clima organizacional y desempeño Laboral	71
Tabla 11	Prueba de hipótesis general	75
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica 1	76
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 2	77
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 3	78
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 4	79
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 5	80
Tabla 17	Prueba de hipótesis específica 6	81

## Lista de Figuras

		<b>Pág.</b>
Figura 1	Niveles del clima organizacional	67
Figura 2	Niveles del clima organizacional por dimensiones	68
Figura 3	Niveles del desempeño laboral	69
Figura 4	Niveles del desempeño laboral por dimensiones	70
Figura 5	Tabla cruzada de clima organizacional y desempeño Laboral	72

## Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo de explicar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en torno a la siguiente hipótesis general Existe relación entre el Clima Organización y el Desempeño Laboral de los trabajadores del área de Administración del Instituto Nacional de Rehabilitación Distrito de Chorrillos, 2014.

La investigación realizada es de tipo básica sustantiva, El diseño que orienta el presente estudio es descriptivo correlacional.

Los estudios descriptivos correlacionales pretenden medir el grado de relación entre las variables de estudio, en nuestro caso el clima organizacional y el desempeño laboral.

Se llevó a cabo una serie de actividades tomando en cuenta los conceptos teóricos básicos en lo que se refiere al Clima Organizacional y Desempeño Laboral, a través de un muestreo censal, lo cual se tomó como muestra a la población total siendo 60 trabajadores del área de Administración, a quienes se le aplicó mediante la técnica de la encuesta, dos cuestionarios para recoger información referente a las dos variables de estudio.

Con este trabajo de investigación se determinó que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de administración del Instituto Nacional de Rehabilitación del Distrito de Chorrillos 2014, en un nivel bajo, con rho de Spearman de 0,366 y una significancia estadística de 0,004.

Palabras claves: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

## **Abstract**

This research was presented as main objective to explain the relationship between Organizational Climate and Work Performance around the following general hypothesis there a relationship between Climate Organization and Work Performance of workers in the area of Administration, National Institute of Rehabilitation District Chorrillos, 2014.

The research conducted is of substantive basic type design that guides this study is descriptive correlational.

Descriptive correlational studies attempt to measure the degree of relationship between the study variables, in our case the organizational climate and job performance.

He held a series of activities taking into account the basic theoretical concepts as regards the Organizational Climate and Work Performance, through a census sample, which was taken as a sample to the total population siendo 60 area workers Administration to whom it was applied by the technique of the survey, two questionnaires to collect information concerning the two variables of study.

With this research we determined that there is a relationship between organizational climate and job performance of workers in the area of administration of the National Institute of Rehabilitation District Chorrillos 2014, at a low level, with Spearman rho 0.366 and a significance 0.004 statistic.

Keywords: Organizational Climate and Work Performance.