



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del clima organizacional según los
trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de
Lima, 2015**

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

AUTOR:

Br. Mendoza Aquino Mario Henry

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Mg. Ricardo Arturo Pauta Guevara
Presidente

Mg. Patricia Mónica Bejarano Álvarez
Secretario

Dra. Irma Carhuancho Mendoza
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por ser todo para mí.

A mi familia, por su apoyo incondicional.

A mis amigos, por su amistad.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo.

A mis profesores: Dra. Irma Carhuacho, Mg. Félix Villa, Mg. Mónica Aguado y Mg. Carlos Castro.

A los trabajadores del servicio de nutrición del hospital Hermilio Valdizán de la ciudad de Lima, por su valiosa colaboración en el proceso de la presente investigación.

Declaración jurada

Yo, Mendoza Aquino Mario Henry estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43374470 con la tesis titulada “Percepción del Clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015”.

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 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 fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 12 de setiembre de 2015

Firma:

DNI: 43374470

Nombres y Apellidos: Mario Henry Mendoza Aquino

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “Percepción del clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015”, tiene el objetivo de determinar la percepción del clima organizacional de los trabajadores del servicio de nutrición del hospital Hermilio Valdizán de la ciudad de Lima; la investigación es realizada en cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, el cual establece que para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, el participante deberá presentar una tesis y sustentarla ante un Jurado.

La investigación que tiene como objetivo general determinar la percepción del clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, durante su proceso describe las dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional; asimismo, al finalizar se efectúa el planteo de las recomendaciones para contribuir con los objetivos de fortalecer la función gerencial del hospital Hermilio Valdizán a fin de brindar servicios de calidad. La metodología empleada es de diseño descriptivo simple, dado que el objetivo de la investigación gira en describir la variable Clima organizacional.

La investigación consta de los siguientes seis capítulos estructuralmente concatenados en forma secuencial, los cuales se encuentran establecidos en el Reglamento de la Universidad César Vallejo:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Variable.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Anhelo que el esfuerzo realizado durante el desarrollo de la investigación sea valorada, en ese sentido, las observaciones y recomendaciones indicadas por los miembros del distinguido Jurado, las consideraré para enriquecer y perfeccionar la presente investigación.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	viii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.4 Objetivos	20
CAPÍTULO II	22
MARCO REFERENCIAL	22
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes internacionales	24
2.2 Marco teórico	25
2.2.1 Clima organizacional	25
2.2.2 Dimensiones del Clima organizacional	28
Dimensión Potencial humano	28
Indicadores de la Dimensión Potencial humano	30
Liderazgo	30
Innovación	30
Recompensa	31
Confort	31

Dimensión Diseño organizacional	31
Indicadores de la Dimensión Diseño organizacional	34
Estructura	34
Toma de decisiones	35
Comunicación	35
Remuneración	36
Dimensión Cultura organizacional	36
Indicadores de la Dimensión Cultura organizacional	39
Identidad	39
Conflicto y cooperación	40
Motivación	40
2.3 Perspectiva teórica	40
CAPÍTULO III	42
VARIABLES	42
3.1 Identificación de la variable	43
3.2 Descripción de las variables	43
3.2.1 Definición conceptual	43
3.2.2 Definición operacional	43
3.2.3 Operacionalización de la variable	44
CAPÍTULO IV	45
MARCO METODOLÓGICO	45
4.1 Tipo de investigación	46
4.1.1 Paradigma	46
4.1.2 Enfoque	46
4.1.3 Tipo	47
4.1.4 Diseño la investigación	47
4.2 Población y muestra	48
4.2.1 Población	48
4.2.2 Muestra	49
4.3 Criterios de selección	49
4.4 Criterios de exclusión	49
4.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos	50
4.5.1 Técnica	50

4.5.2	Instrumento de recolección de datos	50
4.5.3	Ficha técnica del cuestionario para la variable Clima Organizacional	51
4.6	Validez y confiabilidad de instrumentos	52
4.6.1	Validez	52
4.6.2	Confiabilidad.	52
4.6.3	Procedimiento de recolección de datos.	53
4.7	Método de análisis e interpretación de datos	53
4.8	Normas éticas.	54
CAPÍTULO V		55
RESULTADOS		55
5.1	Presentación de resultados	56
5.1.1	Clima organizacional	56
5.1.2	Potencial humano	57
5.1.3	Diseño organizacional	58
5.1.4	Cultura organizacional	60
CAPÍTULO VI		62
DISCUSIÓN		62
Conclusiones		66
Recomendaciones		67
Referencias bibliográficas		68
ANEXOS		71
Anexo 1: Cuestionario		72
Anexo 2: Base de datos		75
Dimensión: Potencial humano		75
Dimensión: Diseño organizacional		76
Dimensión: Cultura organizacional		77
Anexo 3: Validez del instrumento		78
Anexo 4: Matriz de consistencia		80

Lista de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional	44
Tabla 2	Niveles de percepción del clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015	56
Tabla 3	Niveles de percepción del potencial humano según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015	58
Tabla 4	Niveles de percepción del diseño organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015	59
Tabla 5	Niveles de percepción de la cultura organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015	60

Lista de figuras

- Figura 1 Niveles de percepción del clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015 57
- Figura 2 Niveles de percepción del potencial humano según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015 58
- Figura 3 Niveles de percepción del diseño organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015 59
- Figura 4 Niveles de percepción de la cultura organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015 61

Resumen

La presente investigación titulada: “Percepción del Clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición de un hospital de Lima, 2015”, tiene como objetivo general determinar el nivel de percepción del clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición del hospital “Hermilio Valdizán” de la ciudad de Lima.

El estudio es una investigación de tipo descriptivo, confeccionado bajo el diseño no experimental descriptiva simple, el enfoque empleado es cuantitativo, la población de estudio estuvo conformada por 31 trabajadores, para la recopilación de datos se utilizó el instrumento de medición del Documento Técnico “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” del Ministerio de Salud del Perú, el cual se encuentra validado por juicio de expertos y aprobado mediante Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA de fecha 11 de setiembre de 2008.

Los resultados de la investigación evidenciaron que los niveles de percepción del clima organizacional según los trabajadores del servicio de nutrición del hospital Hermilio Valdizán de la ciudad de Lima fueron: 0% “No saludable”, 39% “Por mejorar” y 61% “Saludable”; del mismo modo, los niveles de percepción de la dimensión Potencial humano fueron: 0% “No saludable”, 39% “Por mejorar” y 61% “Saludable”; de la dimensión Diseño organizacional son: 0% “No saludable”, 42% “Por mejorar” y 58% “Saludable”; y de la dimensión Cultura organizacional son: 0% “No saludable”, 26% “Por mejorar” y 74% “Saludable”.

Palabras clave: Desarrollo organizacional, Cultura organizacional, Potencial humano, Clima organizacional.

Abstract

This research entitled Perception of organizational climate as service workers nutrition of a hospital in Lima 2015, his general objective determine the level of perception of organizational climate as service nutrition workers Hermilio Valdizán hospital in Lima.

The study is descriptive research, not experimental design, the approach is quantitative, the study population consisted of 31 workers, for the collection of data was used instrument measuring Methodology for study of Organizational Climate of Ministry of Health of Peru, validated by expert judgment and approved by Ministerial Resolution No. 623-2008 / MINSA dated September 11, 2008.

The research results show that the levels of perception organizational climate of workers nutrition service Hermilio Valdizán hospital of Lima: 0% not healthy, 39% to improve, 61% healthy; dimension potential human: 0% not healthy, 39% to improve, 61% healthy; dimension design organizational: 0% not healthy, 42% to improve, 58% healthy; organizational culture dimension: 0% not healthy, 26% to improve, 74% healthy.

Keywords: Organizational development, organizational culture, human potential, organizational climate.