



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y su relación con el desempeño  
laboral del personal administrativo del Hospital  
Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao. Año 2013.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Bertha Julia Cerrón Flores

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2015**

---

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

Presidente

---

Dra. Galia Lescano López  
Secretaria

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

### **Dedicatoria**

Con sincero cariño a mis familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser la profesional que anhelaban.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont, por su asesoría; y al personal administrativo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración jurada

Yo Bertha Julia Cerrón Flores, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08270807, con la tesis titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao. Año 2013”.

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.

Lima, 17 de mayo de 2014.

Firma.....

Bertha Julia Cerrón Flores

DNI: 08270807

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao. Año 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	22
1.6 Objetivos	25
1.6.1 General	25
1.6.2 Específicos	25
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Bases teóricas de la variable clima organizacional	27
2.1.1 Concepto de clima organizacional	27
2.1.2 Principales características del clima organizacional	28
2.1.3 Tipos de clima organizacional	29

2.1.4	Salud y clima organizacional en el Perú	32
2.1.5	Plan para el estudio del clima organizacional	32
2.1.6	Teorías del clima organizacional	33
2.1.7	Dimensiones el clima organizacional	33
2.2	Bases teóricas de la variable 2 desempeño laboral	37
2.2.1	Definición de desempeño laboral	37
2.2.2	Principales características del desempeño laboral	38
2.2.3	Desempeño laboral y competencia	39
2.2.4	Evaluación y su relación empresarial el desempeño	40
2.2.5	Salud y desempeño laboral en el Perú	41
2.2.6	Dimensiones de desempeño laboral	41
2.3	Definición de términos básicos	43
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1	Hipótesis	48
3.2	Variables	48
	3.2.1 Definición conceptual	49
	3.2.2 Definición operacional	49
3.3	Metodología	50
	3.3.1 Tipo de estudio	50
	3.3.2 Diseño	51
3.4	Población y muestra	52
3.5	Método de investigación	54
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.7	Métodos de análisis de datos	56



## **IV RESULTADO**

4.1	Descripción	61
	4.1.1. Prueba de Hipótesis	65
4.2	Discusión	69
	CONCLUSIONES	73
	SUGERENCIAS	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	50
Tabla 3	Relación de Validadores	57
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de clima organizacional	58
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de desempeño laboral	59
Tabla 6	Clima organizacional y desempeño laboral	61
Tabla 7	Clima organizacional y logro de metas	62
Tabla 8	Clima organizacional y iniciativa	63
Tabla 9	Clima organizacional y relaciones interpersonales	64
Tabla 10	Correlaciones clima organizacional y desempeño laboral	65
Tabla 11	Correlaciones clima organizacional y logro de metas	66
Tabla 12	Correlaciones clima organizacional y iniciativa	67
Tabla 13	Correlaciones clima organizacional y relaciones interpersonales	68

## Índice de Figuras

	Página
Figura 10 Correlaciones clima organizacional y desempeño laboral	61
Figura 11 Correlaciones clima organizacional y logro de metas	62
Figura 12 Correlaciones clima organizacional y iniciativa	63
Figura 13 Correlaciones clima organizacional y relaciones interpersonales	64

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre el Clima organizacional y el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao. Año 2013, la población constituida por 708 trabajadores administrativos, la muestra pirobalística considero 249 trabajadores, en los cuales se han empleado las variables: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Clima Organizacional el cual estuvo constituido por 40 preguntas, en la escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca), y el cuestionario de Desempeño Laboral, el cual estuvo constituido por 44 preguntas en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que brindaron información acerca del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional tiene relación significativa con el Desempeño Laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Callao. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,688, lo que representa un nivel de correlación moderada.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Desempeño Laboral

## **Abstract**

The present study had the general objective, determine what relationship exists between Organizational Climate and Job Performance of the administrative staff of Daniel Alcides Carrión National Hospital. Callao. Year 2013, the population consists of 708 administrative workers, 249 workers consider pirobalística sample, in which the variables have been used: Organizational Climate and Job Performance.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire for organizational climate which consisted of 40 questions, in the scale of Likert (always, often, sometimes, rarely, never), and the questionnaire Job Performance, which consisted of 44 questions on the Likert scale (never, rarely, sometimes, often, always) , who provided information about the Organizational Climate and Job Performance, by evaluating its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: The Organizational climate has significant relationship with the Job Performance of administrative staff of Daniel Alcides Carrión National Hospital. Callao. 2013; having identified a correlation coefficient of Spearman Rho 0.688, representing a moderate level of correlation.

**Keywords:** Organizational Climate, Job Performance