



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y conflictos laborales en la Oficina
Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos del Hospital
Cayetano Heredia. 2016**

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

AUTOR:

Br. Estefany Tenorio Gómez

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección y control

PERÚ - 2016

Página del jurado

.....

Dr. Ewdin Martínez López

Presidente

.....

Dra. Nancy Cuenca Ayala

Secretario

.....

Felipe Guizado Oscco

Vocal

Dedicatoria:

A las personas que en el futuro se interesen por el desarrollo y el cambio por las organizaciones de alto rendimiento.

Agradecimiento:

A mis guías de vida que son mis padres, al amor de mi familia y al impulso y reconocimiento constante de mi tío Pedro.

Declaración de autenticidad

Yo Estefany Tenorio Gómez, identificada con DNI 44908795 estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Clima Organizacional y los Conflictos Laborales en la oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. Tesis titulada “Clima Organizacional y los Conflictos Laborales en la oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia 2016”. es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no es plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no es auto plagiada, es decir, no ha sido publicado ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. los resultados presentados son datos reales, no están falseados, ni duplicados, ni copiados y los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

Se identificara la presencia 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.

Los Olivos, agosto 2016

Firma:

Estefany Tenorio Gómez

DNI 44908795

Presentación

En cumplimiento a las exigencias formales de la Universidad César Vallejo, presento para su consideración de la Escuela de Posgrado la investigación titulada:

“Clima organizacional y los conflictos laborales en la oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia 2016”.

Conducir a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión pública. Esta investigación descriptiva correlacional constituye la culminación de los esfuerzos de los estudios de maestría. Considero que los resultados alcanzados van a contribuir a tomar medidas correctivas que favorezcan a la mejora de la Gestión Pública y la obtención de clima organizacional de los servidores públicos y privados de los trabajadores actuales con diferentes modalidades de contratos.

La investigación se inicia con la introducción, en la primera parte se describe el problema de investigación, justificación y el objetivo , la segunda parte contiene antecedentes y la fundamentación científica , la tercera parte señala la metodología que nos dan el punto de partida a este trabajo, se denomina marco metodológico, la cuarta describe los resultados, en la quinta sección presentamos la discusión, conclusiones y las recomendaciones, por último las referencias bibliográficas y los anexos.

El objetivo de la tesis es determinar la relación entre el clima organizacional y los conflictos laborales en la oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia 2016. San Martín de Porres.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea tomada en cuenta para su evaluación y aprobación.

La autora

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Internacionales	14
1.1.2. Nacionales	16
1.2. Fundamentación científica técnica y humanística del variable clima organizacional	18
1.3. Justificación	26
1.3.1. Justificación Teórica	26
1.3.2. Justificación Práctica	26
1.4. Problema	26
1.4.1. Formulación del Problema	26
1.4.2. Problema General	28
1.4.3. Problemas específicos	28
1.5. Hipótesis	28
1.5.1. Hipótesis general	28
1.5.2. Hipótesis específicos	28
1.6. Objetivos	29
1.6.1. Objetivo general	29
1.6.2. Objetivos específicos	29
II. Marco Metodológico	30
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	32

2.3.	Metodología	33
2.4.	Tipo de investigación	33
2.5.	Diseño	33
2.6.	Población, muestra y muestreo	35
2.6.1.	Población	35
2.6.2.	Muestra	35
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8.	Validación y confiabilidad del instrumento	37
2.9.	Métodos de Análisis de datos	37
2.10.	Aspectos éticos	38
III.	Resultados	39
3.1.	Análisis descriptivo de los resultados	40
3.2.	Contrastación de hipótesis	47
IV.	Discusión	51
V.	Conclusiones	54
VI.	Recomendaciones	56
VII.	Referencias	58
VIII.	Apéndices	61

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización del clima Organizacional	32
Tabla 2	Matriz de operacionalización de los Conflictos Laborales	32
Tabla 3	Los niveles de clima organizacional	40
Tabla 4	Los niveles de los Conflictos Laborales	41
Tabla 5	Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y los Conflictos Laborales	42
Tabla 6	Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y la dimensión intrapersonal	44
Tabla 7	Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y la dimensión extra personal	45
Tabla 8	Grado de correlación y nivel de significativa entre el Clima Organizacional y los Conflictos Laborales	47
Tabla 9	Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y la dimensión intrapersonal	48
Tabla 10	Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y la dimensión extra personal	49

Índice de figuras

Figura 1	Niveles el Clima Organizacional	40
Figura 2	Niveles comparativos de los Conflictos Laborales	41
Figura 3	Niveles del Clima Organizacional y los Conflictos	43
Figura 4	Niveles entre el Clima Organizacional y la dimensión intrapersonal	44
Figura 5	Niveles entre el Clima Organizacional y la dimensión extra personal	46

Resumen

La investigación, que titula Clima organizacional y los conflictos laborales en la oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia 2016; tiene por finalidad establecer la relación de dos variables y determinar el nivel en el que encuentran.

El Tipo de Investigación es básica y el método es hipotético deductivo, que está enmarcado dentro del enfoque cuantitativo, con un diseño de investigación no experimental, de tipo transversal, descriptivo-correlacional. En la tesis se tomó como población a 68 trabajadores de la oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia, objeto del estudio. Los datos fueron recogidos utilizando como técnica, la encuesta y se emplearon como instrumentos, debidamente validados y aprobados en cuanto al nivel de confiabilidad para ambas variables.

Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a 20 participantes y se utilizó el coeficiente de Alfa de Crombach, siendo los resultados los siguientes: para el cuestionario de clima organizacional 0,924 y para el cuestionario de conflictos laborales 0,877 (ambos instrumentos considerados de alta confiabilidad).

Los resultados obtenidos señalan que existe una correlación ($r = -0.367$) y significativa ($p < 0.05$) en el nivel de correlación entre las dos variables, Clima organizacional y los conflictos laborales en la oficina ejecutiva de gestión de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia 2016.

Palabras clave: clima organizacional y conflictos.

Abstract

The research, titled Organizational climate and labor disputes in the Executive Office of Human Resources Management Cayetano Heredia Hospital 2016; It is to establish the relationship between two variables and determine the level at which they meet.

The research is basic and is hypothetical deductive method, which is framed within the quantitative approach with a non-experimental research design, correlational descriptive-cross type. The thesis was taken as population 68 workers executive office of Human Resources Management Cayetano Heredia Hospital, under study. Data were collected using as technique, survey and used as instruments duly validated and approved in the level of reliability for both variables.

For instrument reliability pilot 20 participants test was applied and the coefficient of Cronbach's alpha was used, with the results as follows: for the questionnaire organizational climate 0.924 and the questionnaire labor disputes 0.877 (both instruments considered high reliability).

The results indicate that there is a correlation ($r = - 0.367$) and significant ($p < 0.05$) in the level of correlation between the two variables, organizational climate and labor disputes in the Executive Office of Human Resources Management of Hospital Cayetano Heredia 2016.

Keywords: organizational climate and conflict.