



UCSS
Universidad Católica
Sedes Sapientiae

ESCUELA de
POSTGRADO

**CARACTERÍSTICAS SOCIO – LABORALES SOCIADOS AL
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL
“JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA”**

T E S I S

**Para optar el Grado de:
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
Y FINANZAS INTERNACIONALES**

Alumna: CARMELA CANALES AYBAR

Asesora: Dra. CARMEN VALDIVIA ARENAS

LIMA, 2015

Dedicatoria

A mi hermana Elizabeth por sus consejos y palabras de aliento con las que crecí como persona. A mi hija Sophia por su comprensión, apoyo confianza y amor.

A la asesora Carmen Valdivia, por sus aportes y recomendaciones en la realización del presente estudio.

Agradecimiento

A Dios Todopoderoso por iluminar mi vida.

A mi Alma Mater por su excelencia en la formación de profesionales.

A todas las personas, que de una y otra forma han contribuido con su granito de arena para el logro de este trabajo de Grado, agradezco de forma sincera su valiosa colaboración.

PRESENTACIÓN

Tengo el alto honor de presentar ante los Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos, una Tesis que considero de mucha importancia, cuyo título es: **“Características Socio - Laborales Asociados al Clima Organizacional en los Trabajadores Administrativos del Hospital José Agurto Tello de Chosica”**, con la finalidad de optar el grado académico de Magister en Maestría en **Administración de Negocios y Finanzas Internacionales**.

En el quehacer profesional de toda alumna de Maestría es importante realizar trabajos de investigación que respondan a las necesidades y exigencias de la educación, de modo que el trabajo de investigación científica que se ha realizado por el Lic. Carmela Canales Aybar, es una muestra del enorme esfuerzo que con mucha paciencia y rigor científico compatibiliza la teoría con la práctica, demostrando a la vez un valioso aporte para que todo Investigador pueda leer y poner en práctica las estrategias planteadas en este presente trabajo de tesis.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurada por los siguientes capítulos: Introducción, Marco Metodológico, Resultados, asimismo, contiene las respectivas Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y Anexos.

La Tesis ha sido realizada en cumplimiento del reglamento de Grado y Títulos de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, para obtener el Grado de Magíster en Administración de Negocios y Finanzas Internacionales. Asimismo, aceptare las sugerencias para seguir

mejorando mi trabajo de investigación y seguir creciendo profesionalmente.

ÍNDICE TEMÁTICO

| | |
|---|----|
| CAPITULO I: MARCO GENERAL DEL PROYECTO..... | 9 |
| 1.1 Problemática | 9 |
| 1.2 Planteamiento del problema..... | 10 |
| 1.2.1 Objetivos..... | 11 |
| 1.2.2 Justificación..... | 11 |
| 1.3 Marco Referencial | 12 |
| 1.3.1 Antecedentes bibliográficos..... | 12 |
| 1.3.2 Marco teórico | 14 |
| 1.3.3 Marco legal..... | 27 |
| 1.4 Hipótesis, variables e indicadores | 28 |
| 1.5 Metodología..... | 29 |
| CAPITULO II: CARACTERÍSTICAS SOCIO LABORALES DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS – HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA..... | 33 |
| 2.1 Reseña histórica del Hospital José Agurto Tello de Chosica..... | 33 |
| 2.2 Estructura organizacional del HJAT de Chosica | 37 |
| 2.3 Características sociales de los trabajadores | 42 |
| 2.3.1 Género | 43 |
| 2.3.2 Edad de los trabajadores | 44 |
| 2.3.3 Estado civil de los trabajadores | 46 |
| 2.3.4 Nivel Académico..... | 48 |
| 2.4 Características laborales de los trabajadores..... | 50 |
| 2.4.1 Tiempo de servicios de los trabajadores | 50 |
| 2.4.2 Función desempeñada por modalidad de contrato..... | 51 |
| CAPITULO III: CLIMA ORGANIZACIONAL DEL HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA..... | 53 |
| 3.1 Dimensiones del clima laboral del Hospital José Agurto Tello | 53 |
| 3.1.1 Estructura | 53 |
| 3.1.2 Responsabilidad | 56 |
| 3.1.3 Recompensas | 59 |
| 3.1.4 Riesgos | 61 |
| 3.1.5 Calidez | 63 |

| | | |
|-------|-----------------------------|----|
| 3.1.6 | Apoyo | 66 |
| 3.1.7 | Normas o estándar..... | 68 |
| 3.1.8 | Manejo de conflictos | 72 |
| 3.1.9 | Identidad | 75 |
| 3.2 | Marco legal laboral..... | 79 |
| | CONCLUSIONES..... | 81 |
| | Fuentes bibliográficas..... | 82 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1: Distribución de trabajadores Administrativos por función. HJAT. Chosica. 2014..... | 43 |
| Tabla N° 2: Trabajadores mujeres por edades. HJAT. Chosica. 2014 | 45 |
| Tabla N° 3: trabajadores hombres por edades. HJAT. Chosica. 2014 | 46 |
| Tabla N° 4: Trabajadores según tiempo de servicios. HJAT. Chosica. 2014..... | 50 |
| Tabla N° 5: Trabajadores mujeres según tiempo de servicios. HJAT. Chosica. 2014 | 51 |
| Tabla N° 6: Trabajadores varones según tiempo de servicios. HJAT. Chosica. 2014 | 51 |
| Tabla N° 7: Trabajadores Administrativos por modalidad de contrato. HJAT. Chosica. 2014..... | 52 |
| Tabla N° 8: Percepción sobre N° de trámites. HJAT. Chosica. 2014..... | 54 |
| Tabla N° 9: Percepción sobre proceso de inducción en el trabajo. HJAT. Chosica. 2014 | 55 |
| Tabla N° 10: Percepción sobre organización y planificación en el trabajo.HJAT. Chosica. 2014..... | 56 |
| Tabla N° 11: Percepción sobre responsabilidad en el trabajo.HJAT- Chosica. 2014 | 57 |
| Tabla N° 12: Percepción sobre solución de problemas en el trabajo. HJAT - Chosica. 2014..... | 57 |
| Tabla N° 13: Percepción sobre responsabilidad de colegas. HJAT - Chosica. 2014 | 58 |
| Tabla N° 14: Percepción sobre el sistema de promoción en el trabajo.HJAT - Chosica. 2014..... | 59 |
| Tabla N° 15: Percepción sobre nivel de crítica en el trabajo. HJAT - Chosica. 2014 | 60 |
| Tabla N° 16: Percepción sobre nivel de crítica en el trabajo. HJAT - Chosica. 2014 | 60 |
| Tabla N° 17: Percepción sobre sanciones en el trabajo. HJAT - Chosica. 2014. | 61 |
| Tabla N° 18: Percepción sobre riesgos permitidos en el trabajo HJAT - Chosica. 2014 | 62 |
| Tabla N° 19: Percepción sobre efectividad en el.HJAT - Chosica. 2014 | 63 |
| Tabla N° 20: Percepción sobre relaciones de amistad en el trabajo.HJAT - Chosica. 2014..... | 64 |
| Tabla N° 21: Percepción sobre comodidad en el ambiente de trabajo. HJAT - Chosica. 2014..... | 65 |
| Tabla N° 22: Percepción sobre relaciones de amistad en el trabajo.HJAT - Chosica. 2014..... | 65 |

| | |
|---|----|
| Tabla N° 23: Percepción sobre relaciones jefe-subordinado. HJAT - Chosica. 2014 | 66 |
| Tabla N° 24: Percepción sobre reconocimiento de aspiraciones en el trabajo según años de servicio. HJAT - Chosica. 2014..... | 67 |
| Tabla N° 25: Percepción sobre ayuda en el trabajo difícil según años de servicios. HJAT - Chosica. 2014..... | 67 |
| Tabla N° 26: Percepción sobre exigencia en el trabajo según nivel educativo y años de servicio. HJAT - Chosica. 2014 | 69 |
| Tabla N° 27: Percepción sobre relaciones humanas y producción en el trabajo según nivel educativo y años de servicio. HJAT - Chosica. 2014..... | 69 |
| Tabla N° 28: Percepción sobre rendimiento laboral según nivel educativo y años de servicio. HJAT - Chosica. 2014..... | 70 |
| Tabla N° 29: Percepción sobre rendimiento laboral según género y edad. HJAT - Chosica. 2014..... | 72 |
| Tabla N° 30: Percepción sobre conflictos en el trabajo según nivel académico y años de servicios. HJAT - Chosica. 2014 | 73 |
| Tabla N° 31: Percepción sobre utilidad de los conflictos en el trabajo según género y edad. HJAT - Chosica. 2014 | 74 |
| Tabla N° 32: Percepción sobre apertura para aportes en el trabajo según nivel académico y años de servicio. HJAT - Chosica. 2014 | 74 |
| Tabla N° 33: Percepción sobre calidad de reuniones de trabajo según nivel académico y años de servicio. HJAT - Chosica. 2014 | 75 |
| Tabla N° 34: Percepción sobre satisfacción en el trabajo. HJAT - Chosica. 2014 | 76 |
| Tabla N° 35: Percepción sobre pertenencia a grupo de trabajo (según género y años de servicio).HJAT - Chosica. 2014 | 77 |
| Tabla N° 36: Percepción sobre lealtad a la institución (según género y años de servicio).HJAT - Chosica. 2014..... | 77 |
| Tabla N° 37: Percepción sobre interés en el trabajo (según nivel académico y años de servicio).HJAT - Chosica. 2014..... | 78 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico N° 1: Distribución de trabajadores por función. HJAT. Chosica. 2014.... | 42 |
| Gráfico N° 2: Distribución de trabajadores por género. HJAT. Chosica. 2014.... | 44 |
| Gráfico N° 3: Distribución de trabajadores por edades. HJAT. Chosica. 2014 ... | 45 |
| Gráfico N° 4: Trabajadores por su estado civil. HJAT. Chosica. 2014 | 46 |
| Gráfico N° 5: Trabajadores mujeres por su estado civil. HJAT. Chosica. 2014 .. | 47 |
| Gráfico N° 6: Trabajadores hombres por su estado civil. HJAT. Chosica. 2014 . | 47 |
| Gráfico N° 7: Trabajadores por su nivel académico. HJAT. Chosica. 2014 | 48 |
| Gráfico N° 8: Trabajadores mujeres por su nivel académico. HJAT. Chosica. 2014 | 49 |
| Gráfico N° 9: Trabajadores hombres por su nivel académico. HJAT. Chosica. 2014 | 49 |