



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral en  
Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias  
Pediátricas, La Victoria 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

Bach. María Ángela Rodríguez Casaperalta

Bach. Dora Liliana Ramírez Herrera

**ASESOR:**

Dr. Roberto Marroquín Peña

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2015

Mgtr. Blanca Rodríguez Rojas  
Presidente

Mgtr. Janet Marisol Valdivieso Gonzales  
Secretario

Dr. Roberto Marroquín Peña  
Vocal

### Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, y darme fortaleza en la vida.

A mi esposo Gustavo por ser mi apoyo y fortaleza en cada paso de mi vida y mis hijos Joel, Marcela que son motivo de orgullo y felicidad.

María Ángela

### Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, y darme fortaleza en la vida.

A mi madre por brindarme su apoyo moral, espiritual y ser mi ejemplo de vida; a mi querido esposo Alexander y a mi amada hija Camila por ser mi sustento, motor y motivo en mi camino a la superación.

Dora Liliana.

### Agradecimiento

A nuestra Universidad Cesar Vallejo y docentes quienes constituyeron a nuestra formación profesional, científica y humanística.

Al Dr. Roberto Marroquín Peña, por motivarnos, orientarnos y brindarnos apoyo constante en la realización del presente trabajo.

María Ángela

### Agradecimiento

A nuestra Universidad Cesar Vallejo y docentes quienes constituyeron a nuestra formación profesional, científica y humanística.

Al Dr. Roberto Marroquín Peña, por motivarnos, orientarnos y brindarnos apoyo constante en la realización del presente trabajo.

Dora Liliana.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, María Ángela Rodríguez Casaperalta, estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 29248918, con la tesis titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS, LA VICTORIA, 2015**” declaro bajo juramento que:

1. La tesis pertenece a mi autoría compartida con la coautora Dora Liliana Ramírez Herrera.
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 lo 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 01 de diciembre del 2015

María Ángela Rodríguez Casaperalta

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Dora Liliana Ramírez Herrera, estudiante del Programa Maestría en Gestión en los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°10732610, con la tesis titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS, LA VICTORIA, 2015**, declaro bajo juramento que:

1. La Tesis pertenece a mi autoría compartida con la coautora María Ángela Rodríguez Casaperalta. La Tesis pertenece a mi autoría compartida con la coautora Dora Liliana Ramírez Herrera.
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 lo 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 01 de diciembre del 2015

Dora Liliana Ramírez Herrera.

## **Presentación**

Señores miembros de jurado

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de la escuela de post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión en los servicios de Salud, presentamos la tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria 2015”, que es requisito indispensable para Obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación es de diseño no experimental correlacional está elaborada para mejorar el Clima organizacional y desempeño laboral en el personal que labora en Centro Quirúrgico que forman parte de estudio, los resultados esperados demostraran que se debe mejorar el Clima organizacional para que exista un buen desempeño laboral.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca sus aprobación.

Las autoras

## ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de tablas	x
Lista de figuras	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Antecedentes	3
1.2 Marco Teórico	8
1.3 Justificación	28
1.4 Realidad problemática	30
1.5 Problema	32
1.6 Hipótesis	33
1.7 Objetivos	34
II. MARCO METODOLÓGICO	36
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño de investigación	39
2.6 Población, muestra y muestreo	40
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
VIII. ANEXOS	95



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	37
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	38
Tabla 3	De la variable clima organizacional	46
Tabla 4	Baremos de la variable desempeño laboral	46
Tabla 5	Validez de los instrumentos	47
Tabla 6	Criterios de confiabilidad valores	49
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad	49
Tabla 8	Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015.	50
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la dimensión, condiciones físicas en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015.	51
Tabla 10	Distribución de frecuencias de la dimensión, reconocimiento en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015.	52
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la dimensión, Remuneraciones en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015.	53
Tabla 12	Distribución de frecuencias de la dimensión, igualdad en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015.	54
Tabla 13	Distribución de frecuencias de la variable, desempeño laboral en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015.	55
Tabla 14	Distribución de frecuencias de la dimensión, motivación en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015.	56

Tabla 15	Distribución de frecuencias de la dimensión, responsabilidad en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	57
Tabla 16	Distribución de frecuencias de la dimensión, liderazgo y trabajo en equipo en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria – 2015	58
Tabla 17	Distribución de frecuencias de la dimensión, formación y desarrollo profesional en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	59
Tabla 18	Tabla de contingencia clima organizacional*Desempeño laboral.	60
Tabla 19	Tabla de contingencia condiciones físicas *Desempeño laboral.	61
Tabla 20	Tabla de contingencia Reconocimiento *Desempeño laboral	62
Tabla 21	Tabla de contingencia Remuneración *Desempeño laboral.	63
Tabla 22	Tabla de contingencia Igualdad *Desempeño laboral.	64
Tabla 23	Tabla de contingencia Clima organizacional*Motivación.	65
Tabla 24	Tabla de contingencia Clima organizacional* Responsabilidad.	66
Tabla 25	Tabla de contingencia Clima organizacional*Liderazgo y trabajo en equipo.	67
Tabla 26	Prueba de Kolmogorov – Smirnov (a) para una muestra.	68
Tabla 27	Coefficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Clima organizacional*Desempeño Laboral.	70

Tabla 28	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Condiciones Laborales *Desempeño Laboral.	71
Tabla 29	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Reconocimiento *Desempeño Laboral.	72
Tabla 30	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Remuneraciones *Desempeño Laboral.	74
Tabla 31	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Igualdad *Desempeño Laboral.	75
Tabla 32	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Clima organizacional*Motivación.	76
Tabla 33	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Clima organizacional*Responsabilidad.	78
Tabla 34	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Clima organizacional*Liderazgo y trabajo en equipo.	79
Tabla 35	Coeficiente de correlación Rho de Spearman de las variables: Clima organizacional*Formación Profesional.	80

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1.	Niveles de la variable Clima organizacional en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015	50
Figura 2.	Niveles de la dimensión, condiciones físicas en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015	51
Figura 3.	Niveles de la dimensión, Reconocimiento en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015	52
Figura 4.	Niveles de la dimensión, Remuneraciones en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	53
Figura 5.	Niveles de la dimensión, Igualdad en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	54
Figura 6.	Niveles de la dimensión, Desempeño laboral en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	55
Figura 7.	Niveles de la dimensión, Motivación en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	56
Figura 8.	Niveles de la dimensión, Responsabilidad en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	57
Figura 9.	Niveles de la dimensión, Liderazgo y Trabajo en Equipo en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	58
Figura 10.	Niveles de la dimensión, Formación y desarrollo Profesional en el Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, la Victoria – 2015.	59
Figura 11.	Diagrama de Burbujas Clima organizacional*Desempeño Laboral.	60
Figura 12.	Diagrama de Burbujas Condiciones Físicas( ) *Desempeño Laboral.	61
Figura 13.	Diagrama de Burbujas Reconocimiento *Desempeño Laboral.	62
Figura 14.	Diagrama de Burbujas Remuneración *Desempeño Laboral.	63
Figura 15.	Diagrama de Burbujas Igualdad *Desempeño Laboral.	64
Figura 16.	Diagrama de Burbujas Clima organizacional*Motivación.	65
Figura 17.	Diagrama de Burbujas Clima organizacional*Responsabilidad.	66
Figura 18.	Diagrama de Burbujas Clima organizacional*Liderazgo y Trabajo en equipo.	67

## RESUMEN

El estudio tuvo como propósito establecer la relación entre el “clima organizacional y desempeño laboral en el centro quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria 2015”, siendo su objetivo principal establecer la relación que existe entre clima organizacional con el desempeño laboral en centro quirúrgico del hospital de emergencias pediátricas, La Victoria 2015. El tipo de estudio utilizado es aplicada y la metodología es el hipotético – deductivo.

Como instrumento se aplicó dos cuestionarios uno de clima organizacional con 36 ítems y otro para medir el desempeño laboral con 28 ítems, la muestra estuvo conformada por 60 trabajadores que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria 2015.

Por medio del análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Los principales resultados muestran que el 75% consideran regular el clima organizacional y el 58.3% consideran regular el desempeño laboral. En cuanto a la prueba de hipótesis existe relación directa y significativa entre la variable: clima organizacional y el desempeño laboral en centro quirúrgica en el hospital de emergencias pediátricas La Victoria 2015, ( $p= 0,000 < 0.05$ ;  $\rho= 0.503$  con relación positiva media).

*Palabra clave:* Clima organizacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The purpose of the study was to establish the link between “The organizational climate and the Job performance on the surgical center of the Hospital of Pediatric Emergencies, La Victoria 2015”, being the main objective to establish the link between the organizational climate and the job performance of the Hospital of Pediatric Emergencies, La Victoria 2015. The type of study it's applicable and the methodology it's hypothetical-deductible.

It was applied as instruments two questionnaires, one about the organizational climate with 36 items and another to measure the job performance with 28 items, the sample was formed by 60 members of the staff that work on the surgical center of the Hospital of Pediatric Emergencies, La Victoria 2015.

By analyzing observation and description of the variables it was established the link between the organizational climate and the job performance. The main results showed that 75% considered as regular the organizational climate and 58.3% considered as regulars the job performance. As far as the hypothetical test exists a direct and significant link between the variable: organizational climate and the job performance in the surgical center of the Hospital of Pediatric Emergencies, La Victoria 2015( $p=0,000<0.05$ ;  $\rho=0.503$ ) with a middle positive link.

*Key Words:* Organizational climate, job performance.