



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima laboral y desempeño de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

**Br. Chavesta Velásquez Diana**

**ASESOR:**

**Dra. María Elena Cotrina Cabrera**

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en la salud

**PERÚ – 2018**

## PAGINA DEL JURADO

---

Dra. Graciela Panta Merino

Presidente

---

Dra. María del Pilar Bustamante de Ordinola

Secretaria

---

Dra. María Elena Cotrina Cabrera

Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, por ser el que guía mi vida y me impulsa a luchar por mis metas. Por hacer palpable su amor a través de todos mi seres queridos, que me han enseñado a valorar cada instante de mi vida.

A mis padres, Walter y Margot por su apoyo incondicional en cada paso de mi vida, porque con su ejemplo me han enseñado a cumplir mis metas trazadas. A mi pequeño hijo Renzo Felipe que con su amor y cariño me incentivó a no rendirme, a mis hermanos Walter y Milusca quienes con su gran espíritu alegre, me motiva a seguir adelante.

A mi asesora Marielena Cotrina Cabrera, porque siempre estuvo impartíendome sus conocimientos a fin de mejorar la calidad de la presente investigación, por su gran paciencia y por alentarme a no desistir y lograr alcanzar este reto tan grande.

Diana Chavesta

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por estar a mi lado en cada proceso de mi vida, por darme las fuerzas para continuar y por haber puesto en mi camino a personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio de Maestría.

A mi familia, por brindarme un hogar cálido y enseñarme que es posible lograr con esfuerzo todo lo propuesto, que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos.

A mi asesora Marielena Cotrina Cabrera por su gran apoyo y sabios consejos y a la rigurosidad puesta en el desarrollo del trabajo. A mi colega Rubín Ramos Castro por contribuir a enriquecerme con sus conocimientos y experiencias en la elaboración de la presente investigación y a los miembros del jurado por sus aportes

Diana Chavesta

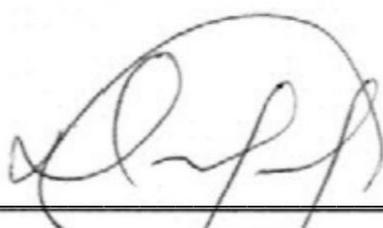
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Diana Chavesta Velásquez, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 41052234, con la tesis titulada “Clima laboral y desempeño de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi personal autoría
2. Se ha respetado las normas de referencia y citas internacionales de las fuentes que fueron consultadas
3. La presente tesis no ha sido auto plagiado, por tanto, la misma no ha sido presentada o publicada con anterioridad
4. En el presente trabajo de investigación los resultados obtenidos son reales, no son réplicas de otros trabajos de investigación, misma que constituirá un aporte significativo al mundo de la investigación

Chiclayo, 24 de julio del 2018



---

Diana Chavesta Velásquez

DNI. N°41052234

## PRESENTACIÓN

La presente investigación titulada “Clima laboral y desempeño de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018”, tuvo como finalidad, Determinar el nivel del Clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018, por ello, con el fin de dar cumplimiento al reglamento del área de grados y títulos de la prestigiosa Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gerencia de los servicios de salud.

En el cabe resaltar que investigar esta temática del clima organizacional en salud constituye en la actualidad una de las herramientas claves que aportan a mejorar continuamente la institución.

Por ello al abordar esta problemática los resultados más resaltantes aportaron que el 80% de los sujetos de estudio, alcanzaron el nivel Promedio en Clima Laboral mientras 4 (16%) alcanzó Nivel bajo y 1 (4%) alcanzó nivel Alto en Clima laboral, siendo la más preocupante la dimensión comunicación el 60% de profesionales alcanzó nivel Bajo y 10 (40%) alcanzó nivel Promedio y ninguno alcanzó nivel alto, en la variable desempeño se evidenció que el (52%) de los profesionales de enfermería, alcanzaron el nivel Buen desempeño mientras 12 (48%) alcanzó Nivel Regular Desempeño, lo cual demuestra que el clima laboral no perjudica el desempeño profesional.

Lo antes mencionado constituye un aporte importante al campo de la enfermería debido a que pone en evidencia la realidad dentro del establecimiento de salud en cuanto al clima laboral y el desempeño del mismo, de tal manera que puedan promover un ambiente adecuado que mejore el involucramiento laboral, la comunicación, las condiciones laborales, la productividad y la eficacia y eficiencia laboral.

La autora

## ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Realidad problemática: .....	10
1.2 Trabajos previos .....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4 Formulación del problema.....	20
1.5 Justificación del estudio .....	20
1.6 Objetivos:.....	21
II. METODO .....	23
2.1 Diseño de la investigación: .....	23
2.2 Variables, Operacionalización.....	23
2.3 Población y muestra .....	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...25	
2.5 Métodos de análisis de datos.....	26
2.6 Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	35
VI. RECOMENDACIONES.....	36
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	37
ANEXOS.....	39
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE TESIS .....	51
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV .....	52

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar el nivel del Clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018. Se realizó la investigación de tipo cuantitativa, con una metodología descriptiva, transversal. Los sujetos de investigación fueron los profesionales de enfermería del servicio de emergencias, considerando una población de 25 profesionales.

En todo momento se respetaron los principios éticos y de científicidad, teniendo como conclusión que el 80% de ellos alcanzaron el nivel Promedio en Clima Laboral mientras 4 (16%) alcanzó Nivel bajo y 1 (4%) alcanzó nivel Alto en Clima laboral, siendo el más preocupante la dimensión comunicación el 60% de profesionales alcanzó nivel Bajo y 10 (40%) alcanzó nivel Promedio y ninguno alcanzó nivel alto y en la variable desempeño se evidenció que el (52%) de los profesionales de enfermería, alcanzaron el nivel Buen desempeño mientras 12 (48%) alcanzó Nivel Regular Desempeño, lo cual demuestra que el clima laboral no perjudica el desempeño profesional.

**Palabras clave:** Clima laboral, desempeño profesional

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was to: Determine the level of the labor climate and the performance of the nursing professional of the emergency service - Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018. Quantitative research was carried out, with a descriptive, transversal methodology. The research subjects were the nursing professionals of the emergency service, considering a population of 25 professionals.

At all times the ethical and scientific principles were respected, having as a conclusion that 80% of them reached the Average level in Labor Climate while 4 (16%) reached Low level and 1 (4%) reached High level in Labor Climate, the communication dimension being the most worrisome, 60% of professionals reached Low level and 10 (40%) reached Average level and none reached high level and in the performance variable it was evidenced that (52%) of the nursing professionals reached the level Good performance while 12 (48%) reached the Regular Level Performance, which shows that the work environment does not harm professional performance.

**Keywords:** Work climate, professional performanc

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática:

Hoy en día las instituciones de salud de Latinoamérica se basan sus normativas bajo un régimen de calidad en la prestación de sus servicios, lo cual es una preocupación medular en la gestión de toda institución pública o privada del sector salud, conllevando a la mejora de la infraestructura, organización, gestión, así como también al recurso humano con el que se cuenta para garantizar la calidad de atención y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. Sin embargo, ello amerita en el personal de salud, grandes cambios que exigen esfuerzos significativos en una organización

*Es por ello que, según menciona Romero R, Banderas L, 2014 “dentro de este ámbito, las áreas de Recursos Humanos, se están inmiscuyendo aún más en la comprensión laboral incluso emocional del personal que dirige. Se ha otorgado el término clima laboral para abarcar el entorno, ambiente y circunstancias en las que se desenvuelve el profesional en su centro laboral, considerando este apartado como un conjunto de factores que pueden influenciar, según el área, en los profesionales de la enfermería y en su atención al paciente. Este término no es más que una metáfora empleada para aludir a los factores que precisan el ambiente psicosocial de una organización, concentrándose en su atmósfera social, lo cual permite obtener datos relevantes en relación al grado de bienestar y satisfacción que se genera a partir del entorno laboral”*

Así mismo, investigar la temática del clima organizacional en salud constituye en la actualidad una de las herramientas claves que aportan a mejorar continuamente la institución, debido a que a través del análisis se logra identificar estratégicamente los elementos que constituyen la calidad de vida laboral de los trabajadores y en consecuencia la calidad de los servicios de salud que se brinda a los usuarios, “debido a la relevancia e influencia que este fenómeno tiene sobre la motivación y el desempeño de los empleados, lo cual trae consigo consecuencias notables en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo”. (Idolina, B, Pedraza Melo N. 2015).

Sin embargo, cuando este se ve alterado se puede evidenciar diferentes problemáticas que pueden repercutir en el trabajo diario del recurso humano. Evidencia de ello se muestra en la Investigación de Solis Ch. 2015, quién menciona:

*“En el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de Síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables”.* (Solis Ch. Zenaida Z. 2015).

Lo antes mencionado no es ajena a la realidad percibida por el personal de enfermería del servicio de emergencia del hospital Luis Heysen Inchaustegui, en la que existen manifestaciones como: “Me siento incomoda muchas veces por el ambiente que se vive día a día en el servicio” “El mismo servicio es estresante y el ambiente laboral se vuelve tenso” “Nuestras autoridades no fomentan un agradable clima laboral” “El clima laboral adecuado o inadecuado repercute en nuestra qué hacer diario aunque no lo queramos” “No tenemos apoyo por parte de la coordinación, ni la jefatura” “La comunicación entre autoridades es exclusivamente vertical” así mismo, los profesionales de enfermería refieren que no cuentan con capacitaciones sobre clima laboral adecuado, taller motivacionales, etc.

Por tanto, derivada de estas aseveraciones es imprescindible que se ejecute una investigación científica recabando no solo el porcentaje de satisfacción del clima organizacional sino también el desempeño profesional, pues como es evidente existen escasas investigaciones de tipo cuantitativo que aborden esa temática a nivel local del personal de salud, por ello la presente investigación se realizó en el marco del hospital Luis Heysen Inchaustegui, servicio de emergencias, la cual comprenderá el periodo de abril a agosto del presente 2018

## 1.2 Trabajos previos

Diferentes estudios a nivel internacional, nacional y local, muestran evidencia de lo antes mencionado, así tenemos:

### INTERNACIONAL

Bullich M., Miralles R, Torres P, et al. (2016). En su tesis titulada, Evaluación del ambiente de trabajo de las enfermeras en las unidades sociosanitarias de atención intermedia de Cataluña cuya investigación fue de tipo cuantitativa con un método de estudio observacional, descriptivo, prospectivo y transversal, el cual utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario Practice Environment Scale of the Nursing Work Index, llegando a las siguientes conclusión, en la mayoría de los centros el ambiente laboral fue percibido como favorable. Algunas características laborales, profesionales y formativas se relacionan con la valoración del entorno laboral.

Contreras V., Reynaldos G., Cardona A, 2015 en su tesis titulada: Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería, cuyo instrumento utilizado fue la escala de Likert, llegando a la siguiente conclusión: *“El clima, el ambiente y la satisfacción laboral son términos íntimamente relacionados y medidos por varios instrumentos. Los años de experiencia profesional es un factor que está relacionado positivamente con la satisfacción laboral, así también el estilo de liderazgo. Existen herramientas válidas y confiables para medir los términos estudiados, las cuales pueden ser complementadas con estudios en profundidad de las necesidades de los grupos evaluados, para así generar propuestas de mejoras en la calidad del empleo o trabajo de los grupos de enfermería en Latinoamérica”*.

Díaz P. Rodríguez Salva A., Balcindes Acosta S, et al. 2016 en su investigación Titulada: Clima organizacional: Percepción por enfermeras el nivel primario de atención, cuyo estudio fue de tipo cuantitativo descriptivo de corte transversal, cuyo instrumento utilizado para la recolección de datos fue el inventario del clima

organizacional, llegando a la siguiente conclusión; el clima organizacional que perciben las enfermeras del Carlos J. Finlay no es adecuado.

#### **NACIONAL:**

Solís Ch. Zamudio Eslava L, Matzumara Kasano J, et al. 2016 en su investigación titulada, Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en el servicio de emergencia de un hospital categoría III-2. Lima, Perú 2015. Cuyo estudio es de cuantitativo, prospectivo, correlacional de corte transversal, el cual utilizó como instrumento para la medición, la escala de Rensis Likert y Maslach Brunout Inventory, llegando a la siguiente conclusión, “en el servicio de emergencia, el nivel de clima organizacional fue medianamente favorable con ausencia de síndrome de Burnout en los profesionales de enfermería. No existe relación significativa entre ambas variables”.

Pacheco A. 2016 en su investigación titulada, “Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de Burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima Metropolitana” cuyo tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo correlacional, el cual utilizó para su recolección de datos el instrumentos psicométricos y una escala de datos sociodemográficos, llegando a la siguiente conclusión “con respecto a la relación entre la dimensión del síndrome de burnout agotamiento emocional y la percepción del clima laboral, se determina que existe una correlación fuerte”.

#### **LOCAL:**

Pais Lescano D, Paredes Vílchez M. 2015 en su tesis titulada “Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital docente Belén de Lambayeque” cuya investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, y utilizó la técnica de recolección de datos, encuesta e instrumento el cuestionario, llegando a la conclusión:

*“El 62% de las enfermeras/os están satisfechas con las oportunidades de progreso mientras que en relación con las*

*remuneraciones e incentivos no existe diferencia significativa indicando igualdad en las dos proporciones (satisfacción e insatisfacción). Las enfermeras/os están satisfechas en un 60% con el ambiente de trabajo, el 62% de las enfermeras/os están significativamente insatisfechas con su trabajo general. No existe diferencia significativa entre satisfacción e insatisfacción respecto a la interacción con el jefe inmediato”.*

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teoría del clima organizacional de Rensis Likert:**

“La teoría del Clima Organizacional de Likert, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional”. (Rodríguez E. 2016)

“La teoría mencionada es una de las más explícitas en relación al clima organizacional, pues abarca el surgimiento y establecimiento del clima participativo como aquel que puede dar luces a la eficacia y eficiencia individual y organizacional, según las teorías contemporáneas de la motivación, que precisan que la participación estimula a los colaboradores de una institución a laborar”. (Rodríguez E. 2016)

“Las organizaciones que incluyan estrategias que aseguren la ejecución de sus metas en relación a las de sus trabajadores, evidencian un rendimiento alto, los resultados obtenidos por una institución *como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima*. Es este motivo que Likert propuso *una teoría de análisis y diagnóstico del*

*sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones*". (Rodríguez E. 2016)

Así mismo, Likert establece tres tipos de variables que especifican las características únicas de una organización y que intervienen en la percepción individual del clima organizacional, por ello las tres variables son:

“Variables Causales: definidas como variables independientes, mismas que están dirigidas a señalar el sentido de una institución en el que una organización evoluciona y adquiere resultados. Dentro de las mismas se encuentran la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

Variables Intermedias: están dirigidas a medir el estado interno de la organización, expresado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables Finales: estas se orientan a los resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están dirigidas a instaurar resultados extraídos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida”. (Rodríguez E. 2016)

### **1.3.2 Teoría de la escuela Gestalt, funcionalista y estructuralista**

“La teoría de la escuela Gestalt, concentra su aporte en la organización de la percepción, la cual se entiende como el todo es diferente a la suma de sus partes. Dicha corriente incluye dos principios de la percepción del individuo: la primera es captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y la segunda es crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel del pensamiento.

Esta escuela menciona que:

“Los sujetos comprenden el mundo que les rodea basándose en criterios percibidos e inferidos y se comportan en función de la forma en que ven el mundo. Esto quiere decir que la percepción del medio de trabajo y del entorno es lo que influye en su comportamiento” (López A 2013)

“Por otro lado, la escuela funcionalista, el pensamiento y comportamiento de una persona dependen de su entorno y las convergencias particulares que retizan un papel significativo en la adaptación del sujeto a su entorno. Por ello es oportuno mencionar que la escuela gestaltista arguye que el sujeto se adapta a su medio porque no tiene otra alternativa, sin embargo los funcionalistas encuadran el papel de las divergencias particulares en este mecanismo, es decir el individuo que trabaja interactúa con su medio y participa en la determinación del clima del mismo. Como norma general, cuando la escuela gestaltista y la funcionalista se utilizan a un estudio del clima organizacional, estas contienen usualmente un elemento inicial que es el nivel de homeostasis mismo que los sujetos tratan de conseguir en la organización en que laboran. Los seres humanos tienen la necesidad de informarse de su entorno laboral con el fin de, a fin de estar al tanto los procedimientos que solicita la organización y lograr un nivel de equilibrio aceptable con su entorno, es decir si un sujeto percibe por ejemplo: si una persona percibe oposición en relación al clima organizacional presentará tendencia a un comportamiento defensivo de forma que pueda crear un equilibrio con su entorno”. (López a. 2013).

Para los estructuralistas, el clima *“surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, la centralización o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles jerárquicos de autoridad, el tipo de tecnología que se utiliza, la regulación del comportamiento del individuo”*. “Para los humanistas, el clima es el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales del individuo y las de la organización”. (López a. 2013)

### **1.3.3 Clima Laboral:**

Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes “de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. Frecuentemente este concepto se confunde con el de Cultura

Empresarial, pero se diferencia en ser menos permanente en el tiempo, aunque comparta una connotación de continuidad". (Ortiz S. 2013)

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Ortiz S. 2013)

Según Santa Eulalia, el clima laboral, "se refiere a las características del medio ambiente de trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente, tiene repercusiones en el comportamiento laboral, es una variable que interviene, entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa". "El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico".

Por otro lado, "El concepto de "clima laboral" trata de dar a conocer una serie de factores ambientales percibidos de manera consciente por las personas que trabajan en las organizaciones, también definido por Reichers y Schneider como: "las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella". (Contreras I. 2015)

"En términos generales, llegar a una definición de clima laboral no es un camino sencillo ya que, no existen atributos permanentes, pues éstos dependen de la cultura organizacional en la que están insertas las personas". (Santa E. 2014)

#### Dimensiones de clima laboral

##### **Autorrealización:**

"Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea

y con perspectiva de futuro. Ejemplo de ítems en esta área son”: (Chiavenato I. 1999).

Existen oportunidades de progresar en la institución.

Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.

#### **Involucramiento Labora:**

“Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ejemplo de ítems en esta área son”: (Chiavenato I. 1999).

Cada empicado se considera factor clave para el éxito de la organización.

#### **Comunicación:**

“Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de esta. Ejemplo de ítems en esta área son”: (Chiavenato I. 1999).

Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

“La institución fomenta y promueve la comunicación interna”

#### **Condiciones Laborales:**

“Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas”. Ejemplo de ítems en esta área son: (Chiavenato I. 1999).

“La remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones”

#### **Supervisión:**

“Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y

orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Ejemplo de ítems en esta área son”: (Chiavenato I. 1999).

“El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan”

“La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar”

#### **1.3.4 Desempeño profesional:**

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

Según Chiavenato (2000: 359) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” y de acuerdo a Milkovich y Boudreau, (1994) “este tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados. Sin embargo, las organizaciones considera otros factores de gran importancia como la percepción del empleado sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que si sólo se tomara en cuenta el desempeño del empleado, sería muy difícil determinar de qué manera mejorarlo”

“El desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña; dado que la habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, las capacidades interpersonales y conocimiento del puesto de trabajo” para Gómez et al (1999: 229) “ la cantidad de esfuerzo que se aplicara en una tarea determinada depende del trabajador.”

“Los Centros de Salud para poder ofrecer un buen servicio de salud pública a los usuarios deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores.

## Dimensiones de desempeño profesional

### Dimensión De Productividad

*“La dimensión de productividad es definido como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, decir, el uso eficiente de los recurso (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así”. (Da Silva O.Reinaldo, 2008).*

### Dimensión Eficacia:

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva O.Reinaldo, 2008).

### Dimensión Eficiencia laboral:

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación  $E=P/R$  Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato I., 2010).

## **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel del el clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencia del hospital Luis Heysen Inchaustegui?

## **1.5 Justificación del estudio**

“El clima laboral de una organización es la antesala en el aseguramiento de la calidad de los servicios de salud, en ese sentido, es importante evaluar las percepciones tanto de los usuarios como del trabajador mismo, es una necesidad

inherente de las instituciones de salud y representa una oportunidad de mejora en la gestión de los servicios sanitarios; es decir no basta con conocer los resultados de salud desde la percepción del usuario, sino que también es importante comprender cómo se organizan y brindan los servicios desde el interior de la unidad hospitalaria a través de la percepción del personal”. (Idolina B., Pedraza M 2015)

“Así mismo, es necesario resaltar que el clima laboral repercute en el desempeño profesional pues refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador, aumentando o disminuyendo su productividad. Además de ello, es de suma relevancia investigar el clima laboral pues podría convertirse en una herramienta estratégica de mejora, pues influye en la manera en que la organización conduce su negocio o ayuda a regularizar, controlar y modelar el comportamiento organizacional”. (Idolina B., Pedraza M 2015)

Por ello, conocer el clima organizacional y el desempeño profesional del personal de enfermería del servicio de emergencias del hospital Luis Heysen Inchaustegui, representa una oportunidad para el crecimiento y desarrollo de la institución de salud, ya que al analizar esta variable se obtendrá información útil para la mejora continua de las condiciones laborales que ayudará a cumplir con los estándares de calidad que actualmente son exigidos en nuestra región Lambayeque, y la antesala, que en una investigación futura ayudará a crear estrategias que guíen el adecuado clima laboral dentro de las instituciones de salud.

## **1.6 Objetivos:**

### **Objetivo General:**

Determinar el nivel del Clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018.

### **Objetivos Específicos:**

Identificar el nivel de clima laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.

Identificar el nivel de desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.

## II. METODO

### 2.1 Diseño de la investigación:

El tipo de estudio es cuantitativo ya que es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes y es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema (Hernández S. y otros 2010)

La presente investigación fue de diseño descriptivo y transversal pues “consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”. (Hernández S. y otros 2010)

#### Esquema:



#### Dónde:

M. Muestra con quién se realizará el estudio

O: Información relevante que se recogerá de la muestra

### 2.2 Variables, Operacionalización

Variable dependiente: clima laboral: Conjunto de atributos relativas a un ambiente de trabajo concreto que son percibidas o experimentadas por las personas que componen la organización:

Variable Independiente: Desempeño profesional: Es el rendimiento que desempeña cada persona dentro de su entorno laboral-

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CLIMA LABORAL	“Estímulos sensitivos con respecto al ambiente laboral que tienen los miembros de una organización a cerca de las normas, reglas en las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo”.	“Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada a su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”.	AUTORREALIZACIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL COMUNICACIÓN CONDICIONES LABORALES SUPERVISIÓN	MUY FAVORABLE FAVORABLE MEDIA DESFAVORABLE MUY DESFAVORABLE
DESEMPEÑO PROFESIONAL	“Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”	“El adecuado Desempeño laboral se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral. Los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización”.	PRODUCTIVIDAD LABORAL  EFICACIA  EFICIENCIA LABORAL	SIEMPRE CASI SIEMPRE ALGUNAS VECES MUY POCAS VECES  NUNCA

### 2.3 Población y muestra

La población, objeto del estudio, estuvo constituida por 25 profesionales de enfermería, de sexo femenino y masculino del servicio de emergencias del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.

#### CUADRO N° 01: DISTRIBUCIÓN DE LAS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI.

I.

SERVICIO	SEXO		N° DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
	M	F	
EMERGENCIAS	1	24	25

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para medir el Clima Laboral se tomó como instrumento de recolección de información la “Escala Clima Laboral – CL – SPC” elaborada por Carrillo, S (Anexo 1); “el cual se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert (1 al 5), comprendido en su versión final por un total de 50 ítems que en su conjunto hacen un puntaje total de 250 puntos, que exploran la variable Clima Laboral definida como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada a su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”.

“Consta además de 5 factores: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales; todos ellos con iguales características de evaluación, logrando obtener un puntaje máximo en cada una de 50 puntos”.

Para medir el desempeño profesional se tomó como instrumento la encuesta de desempeño profesional, el cual se trata de un instrumento comprendido de 15 preguntas de las cuales los ítems 1, 2, 3, 4, y 5 constituyen la dimensión productividad laboral, los ítems 6, 7, 8, 9 y 10 constituyen la dimensión eficacia y los ítems 11, 12, 13, 14 y 15 constituyen la dimensión eficiencia laboral.

### **Validación y confiabilidad del instrumento:**

“La Escala de Clima Laboral, fue validada en el Perú, por la autora, Vinazza Avalos Karla, logrando obtener una alta consistencia interna de los datos y por tanto afirmando que el instrumento es confiable (Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman; 0.97 y 0.90 respectivamente). Además se determinó su validez a través de la medida de adecuación de Kaiser Meyer, obteniendo un coeficiente de 0.98; lo que indicaría que el instrumento es válido”.

La escala de desempeño laboral fue validada por Edgar Quispe Vargas y revalidada en Chiclayo por tres jueces expertos en la línea de investigación.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis se utilizó el programa SPSS 2.0, así mismo, estuvieron representadas en tablas estadísticas de doble y triple entrada realizándose así el análisis de los datos obtenidos

### **2.6 Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente Investigación se han tomado en cuenta los Principio Éticos del reporte (Belmont, 1993):

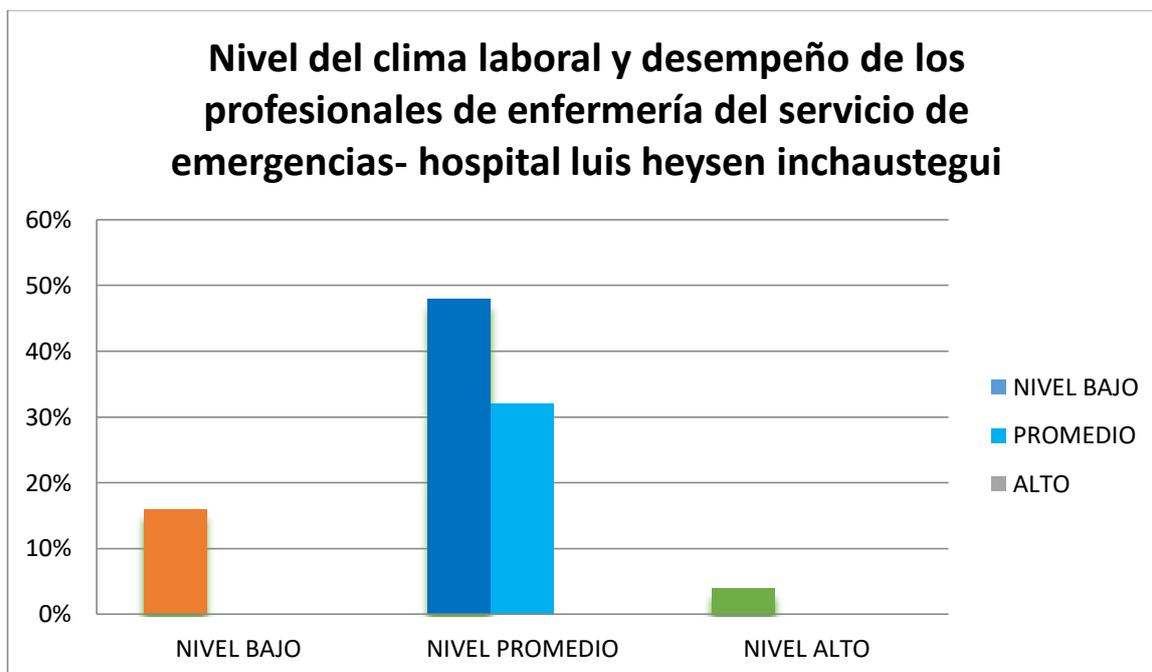
- Principio de Beneficencia: En el encontramos “La garantía de que no sufrirán daños, por lo que en esta investigación no se expondrán a los participantes a experiencias de las que resulten daños graves o permanentes, Garantía de no explotación, Se asegurará que su participación o la información que proporcionan no será utilizada contra ellos, sino todo lo contrario, se buscara

el beneficio de cada uno de ellos y de todos en su conjunto”.

- Principio de respeto de la Dignidad Humana: “Incluye el derecho a la autodeterminación, libertad para decidir y respeto a su autonomía, basado en ello los participantes deben ser tratados como entidades autónomas, siendo autodeterminación la decisión voluntaria que tiene los participantes de aceptar y dar por terminado su participación en cualquier momento, sin ser meritorio de ningún tipo de castigo o coerción”
  
- *Consentimiento Informado*: “Éste supone que todos los participantes cuenten con la información pormenorizada respecto de la investigación, siendo capaces de comprenderla y de ejercer su libre albedrío, en base al cual optaran por aceptar o declinar voluntariamente la invitación , este informe incluyo las condiciones del participante, objetivo de estudio, tipo de datos, naturaleza del compromiso, patrocinio, selección de participantes, procedimientos, riesgos, beneficios potenciales, confidencialidad, consentimiento voluntario, derecho a retirarse de acuerdo a decisión personal”.

### III. RESULTADOS

Figura 1



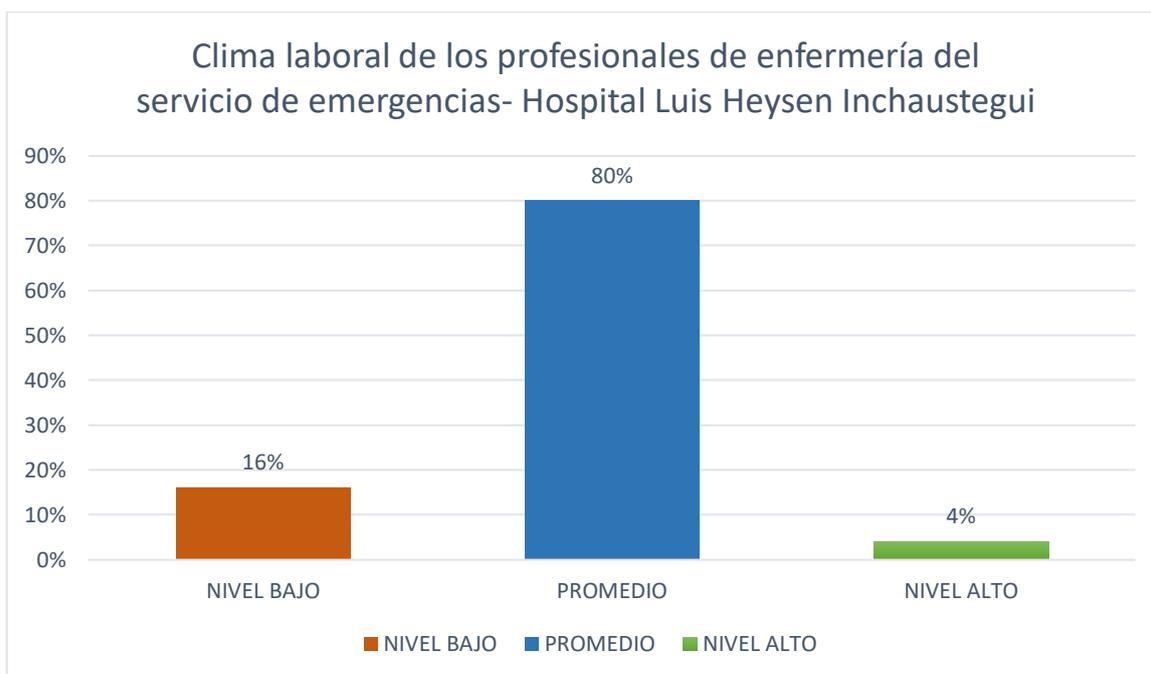
Fuente: Cuestionario aplicado a 25 profesionales de enfermería- Hospital Luis Heysen Inchaustegui

#### Interpretación:

Como observamos en la tabla de los 25 profesionales, 12 (48%) de ellos alcanzaron el nivel Regular Desempeño y a la vez esos mismos 12 profesionales obtuvieron el nivel Promedio en Clima laboral.

De los 13 profesionales que alcanzaron el nivel Buen Desempeño, 8 (61.5%) obtuvieron Clima laboral Promedio, 4 (30.8%) alcanzaron Clima laboral Bajo y solo 1 (7.7%) alcanzaron Clima laboral Alto.

**Figura 2**

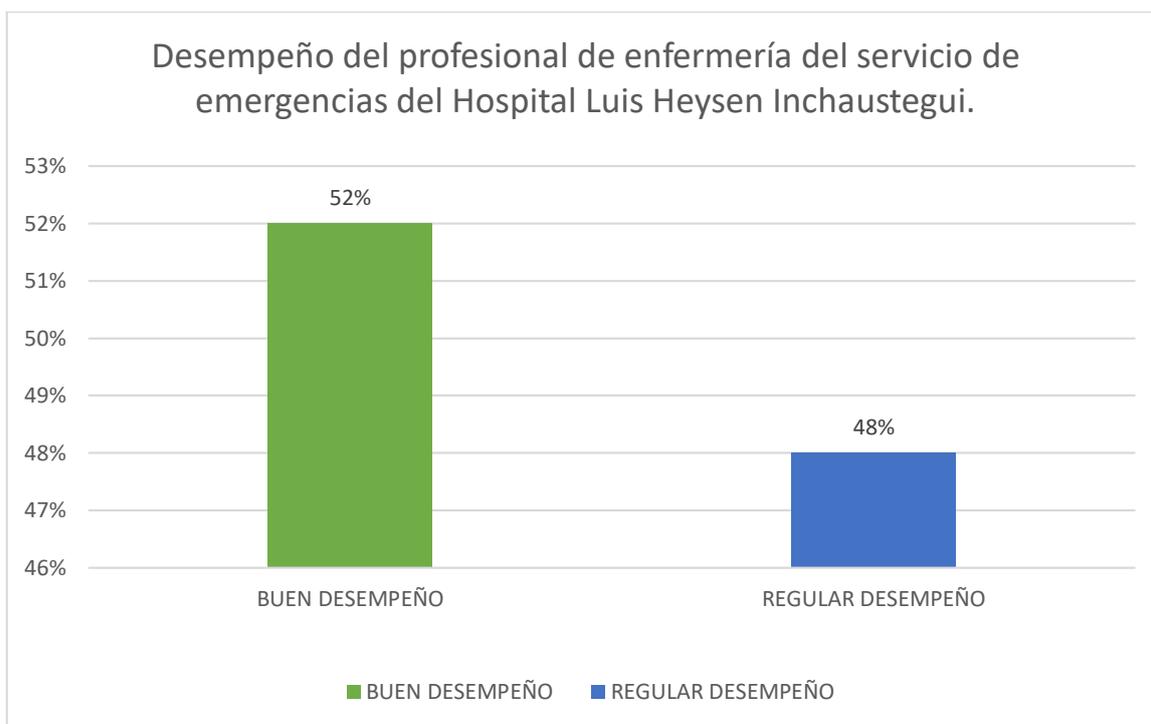


*Fuente: Cuestionario aplicado a 25 profesionales de enfermería- Hospital Luis Heysen Inchaustegui*

**Interpretación:**

En la figura número 2 se puede observar que de 25 profesionales de enfermería encuestadas, 20 (80%) de ellos alcanzaron el nivel Promedio en Clima Laboral mientras 4 (16%) alcanzó Nivel bajo y 1 (4%) alcanzó nivel Alto en Clima laboral.

**Figura 3**



*Fuente: Cuestionario aplicado a 25 profesionales de enfermería- Hospital Luis Heysen Inchaustegui*

**Interpretación:**

En la figura número 3 se observa que de los 25 profesionales, 13 (52%) de ellos alcanzaron el nivel Buen desempeño mientras 12 (48%) alcanzó Nivel Regular Desempeño.

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación “Clima laboral y desempeño de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias – Hospital Luis Heysen Inchaustegui, Pimentel 2018” tuvo como objetivo general Determinar el nivel del Clima laboral y el desempeño del profesional de enfermería del servicio de emergencias, en ella participaron 25 profesionales de enfermería del servicio de emergencias, contando con criterios de exclusión ; la investigadora se adecuo a la disponibilidad de tiempo por parte de los profesionales y se obtuvo como resultado:

En el gráfico N° 2 se puede observar que de 25 profesionales de enfermería encuestadas, 20 (80%) de ellos alcanzaron el nivel Promedio en Clima Laboral mientras 4 (16%) alcanzó Nivel bajo y 1 (4%) alcanzó nivel Alto en Clima laboral. En la dimensión del Clima Laboral Autorrealización, observamos 20 (80%) de profesionales alcanzó nivel Promedio, 4 (16%) alcanzó nivel Bajo y solo 1 (4%) nivel Alto, En la dimensión del Clima Laboral Involucramiento, observamos 20 (80%) de profesionales alcanzó nivel Promedio y 5 (20%) alcanzó nivel Bajo. Ninguno alcanzó nivel alto, En la dimensión del Clima Laboral Comunicación, observamos 15 (60%) de profesionales alcanzó nivel Bajo y 10 (40%) alcanzó nivel Promedio. Ninguno alcanzó nivel alto, En la dimensión del Clima Laboral Condiciones Laborales, observamos 20 (80%) de profesionales alcanzó nivel Promedio, 4 (16%) alcanzó nivel Bajo y solo 1 (4%) nivel Alto, y en la dimensión del Clima Laboral Supervisión, observamos 18 (72%) de profesionales alcanzó nivel Promedio, 5 (20%) alcanzó nivel Bajo y solo 2 (8%) nivel Alto.

Según los resultados obtenidos, convergen con Solis Ch. 2016, quién señala en su investigación “Relación entre clima organizacional y síndrome de Burnout en el servicio de emergencia de un hospital categoría III-2 que el clima organizacional presentó un nivel medio en 81.4% y un nivel alto en 18.6% en los profesionales del servicio de emergencia, considerando que según las dimensiones encontradas la cultura organizacional obtuvo un porcentaje mínimo pero significativo de 7% en nivel bajo, lo que evidencia que los factores que generan mayor descontento son la

falta de reconocimiento y el salario insuficiente, generando un área de condición laboral desfavorable”.

Así mismo los resultados convergen con Monteza (2010) “refiere que el 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y un 35% que califica como medianamente satisfecho”.

Resultados opuestos son lo de Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011) “refieren que en los diferentes factores del clima organizacional no hay diferencias importantes entre los hospitales públicos de alta y baja complejidad chilenos. Lo que indica, que les gusta su trabajo y aprecian la relación directa y estrecha entre jefes y subordinados trabajando con un clima propicio y con alta satisfacción laboral”.

Lo mencionado por los diversos autores señala que “el clima organizacional se encuentra en nivel promedio, debido a que existen aspectos que deben mejorar dentro de las instituciones de salud, ello se evidencia de igual manera en las dimensiones estudiadas, siendo la mayor preocupación la dimensión comunicación el 60% de profesionales alcanzó nivel Bajo y 10 (40%) alcanzó nivel Promedio y ninguno alcanzó nivel alto, dicho resultado se puede explicar debido a que no existe comunicación vertical con las autoridades de la institución para la pronta solución de los diversos problemas asociados a la labor institucional”.

Estudios con resultados similares corroborado lo expuesto como Arboleda (2016), quien menciona que “el personal de enfermería cotidianamente percibe no tener una comunicación ideal con la jefa del servicio y los superiores, que la disposición del jefe frente algún problema que presente el personal es poco solidario y algunas veces poco comprensivo, que sus opiniones son parcialmente tomadas en cuenta, la relación con su jefe es regularmente cordial, por lo que califican a esta dimensión como medianamente satisfecha. La relación con la jefa de servicio es clave para entender las actitudes y comportamientos del personal de enfermería y al no existir

una buena relación con los superiores no se puede mejorar el compromiso del enfermero con la institución y dar lo mejor de cada uno, así como optimizar la comunicación. La jefatura asocia al enfermero con la organización, es clave para valorar el rendimiento y para impartir responsabilidades y tareas. Sin embargo, la presión y el estrés bajo la que se trabaja altera ambas partes, la jefa del servicio debe encontrar una forma de supervisión conveniente, apoyado en ciertas actitudes y habilidades: saber construir la confianza en el personal de enfermería; saber comunicar, lo que incluye saber escuchar; y prestar interés en las necesidades del personal”.

En el gráfico N° 3 se evidenció que de los 25 profesionales, 13 (52%) de ellos alcanzaron el nivel Buen desempeño mientras 12 (48%) alcanzó Nivel Regular Desempeño, así mismo en la dimensión del desempeño Laboral Productividad, el 48% alcanzó nivel Buen desempeño. Ninguno alcanzó nivel Bajo, En la dimensión del desempeño Laboral Eficacia, el 52% de profesionales alcanzó nivel Regular y el 48% alcanzó nivel Buen desempeño. Ninguno alcanzó nivel Bajo, y en la dimensión del desempeño laboral eficiencia, se observó que el 52% de profesionales alcanzó el nivel alto y el 44% nivel regular y solo el 4% alcanzó un nivel bajo.

Los resultados obtenidos evidencian que el desempeño profesional no se ve afectado en un nivel alto pese a los resultados obtenidos en la dimensión clima laboral, dicha información es convergente con Chiang V. (2015) “Respecto a los promedios del desempeño laboral se miden seis factores, la escala de medición de cada ítem es de 0 a 10, siendo 10 la evaluación más alta; cada escala de desempeño laboral posee diferentes cantidades de ítems. En general, los niveles de percepción del desempeño laboral de la muestra están sobre la media (6, en una escala que va del 0 al 10). Es decir, no hay resultados que indiquen niveles de desempeño bajo”.

Así mismo, los resultados obtenidos por Díaz (2017) se contraponen manifestando que “el desempeño profesional en su dimensión capacidad analítica tiene un nivel deficiente, mientras que los resultados globales evidencian que menos del 18%

tiene un nivel de desempeño deficiente, un tercio de los profesionales de enfermería tienen un nivel bueno de desempeño. Habitualmente, los procesos de evaluación de desempeño realizados por los jefes, ofrecen resultados superiores al 70% en aspectos de interacción con otros profesionales, el cuidado proporcionado, la realización de acciones acordes a las necesidades y el aporte de propuestas innovadoras para realizar el cuidado en las personas, al tiempo que desarrolla sus competencias profesionales”.

Finalmente es confirmada por los resultados obtenidos, precisando que “el clima laboral se encuentra en un nivel promedio al igual que el desempeño de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Luis Heysen Inchaustegui”.

## V. CONCLUSIONES

- El 80% de ellos alcanzaron el nivel Promedio en Clima Laboral mientras 4 (16%) alcanzó Nivel bajo y 1 (4%) alcanzó nivel Alto en Clima laboral, siendo la más preocupante la dimensión comunicación el 60% de profesionales alcanzó nivel Bajo y 10 (40%) alcanzó nivel Promedio y ninguno alcanzó nivel alto.
- En la variable desempeño se evidenció que el (52%) de los profesionales de enfermería, alcanzaron el nivel Buen desempeño mientras 12 (48%) alcanzó Nivel Regular Desempeño, lo cual demuestra que el clima laboral no perjudica el desempeño profesional.
- La presente investigación afirma que el clima laboral en la institución de salud se encuentra en nivel promedio al igual que el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias.

## VI. RECOMENDACIONES

- A la institución de salud

Se recomienda fomentar actividades que mejoren el clima laboral y reconozcan el desempeño profesional de los servicios de la institución de salud, lo cual repercutirá en la calidad del servicio brindado.

- Al servicio de emergencias

Se recomienda fomentar el clima laboral en el servicio de emergencia impulsando actividades sociales como estrategia para la mejora de las dimensiones del clima laboral, con mayor énfasis en la dimensión comunicación.

Así mismo, elaborar planes de mejora que incluyan actividades para fomentar el clima laboral y reconocer el desempeño profesional.

- A los profesionales de enfermería

Se recomienda participar activamente de los planes de mejora con el fin de mejorar el clima laboral y desempeño profesional y alcanzar los objetivos de la institución.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal Gonzáles, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 8-19.
- Bullich Marín, I., Torres Eges, P., Planas Campmany, P., & Juvé Udina, M. (2016). Evaluación del ambiente de trabajo de las enfermeras en las unidades sociosanitarias de atención intermedia de Cataluña. *Dialnet*.
- Belmont., (1993) Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. *Revista Médica Herediana*. 424-450.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardenas, L. (2015). clima, ambiente y satisfacción labora. *scielo* , 50-62.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería . *Scielo*, 19-28.
- Díaz Piñera, A. M., Rodríguez Salva, A., Balcines Acosta, S., Pol de Vos, & Van der Stuyfs, P. (2016). Clima Organizacional: Percepción por enfermeras del nivel primario de atención . *cubana de Enfermería* , 32-40.
- Ernesto, R. (2014). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Scielo* , 15-28.
- Espitia, C. (2017). Motivación Laboral y clima organizacional de empresas de telecomunicaciones . *INNOVAR*, 29-45.
- Fernández, T. (2015). Formación de formadores. *Scielo*, 21-28.
- Geraldine, P. A. (2016). *Relación entre la percepción del clima laboral y el síndrome de burnout en enfermeras y técnicas de enfermería de una clínica de Lima metropolitana*. Lima: Universidad Cayetano Heredia .
- Hernández Sampieri, F. C. (2010). *Metodología de la investigación* . México: McGRAW-HILL.

- Karla, V. A. (2016). *Influencia de l clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento Jockey Club- Chiclayo 2015*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- López Gonzáles, U. A. (2015). Clima organizacional. *Universidad tecnológica de Tula Tepeji*, 25-45.
- Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Scielo*, 35-48.
- Paredes Vilchez , M. E., & Pais Lescano, D. (s.f.). Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén Lambayeque. *Salud y Vida*, 16-25.
- Romero R, B. L. (2014). Clima laboral en las enfermeras de un hospital. *Scielo*, 87-90.
- Salvador Caraveo, M. C., Magaña Medina, D. E., & Surdez Pérez, E. G. (2013). Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior. *Actualidades investigasa en educación*, 1-24.
- Santa Eulalia, J. M., & Sampedro Díaz, B. A. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Scielo*, 14-25.
- Solís Chiquiyauri, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2015). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital categoría III-2 Lima, Perú 2015. *Scielo*, 16-28.
- Visbal Pérez, E. T. (2014). Clima organizacional para un cultura de calidad. *Orbis*, 121-144

## ANEXOS



### ENCUESTA SOBRE CLIMA LABORAL

**Introducciones:** El presente cuestionario es para determinar el clima laboral del servicio de emergencias del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.

Marque con una (X) la respuesta que considere la apropiada

		Ningun a o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o siempre
1	Conoce si existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El/la Coordinador/a brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

6	El/la coordinador/a se interesa por el desarrollo profesional del empleado.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En el servicio, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En el servicio, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
		<b>Ninguna o Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para alcanzar las metas planteadas.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los equipos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

1 5	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en los comités asignados.					
1 6	Se reconoce los altos niveles de desempeño.					
1 7	Los trabajadores están comprometidos con el servicio.					
1 8	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. (Capacitaciones, pasantías, etc.).					
1 9	Existen suficientes canales de comunicación.					
2 0	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
2 1	El/la coordinador/a expresan reconocimiento por los logros.					
2 2	En el servicio se hacen mejor las cosas cada día.					
2 3	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
2 4	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					

2 5	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
		<b>Ningun a o Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
2 6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
2 7	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.					
2 8	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, en el servicio.					
2 9	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
3 0	Existe buena administración de los recursos.					
3 1	El/la coordinador/a promueven la capacitación que se necesita.					
3 2	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
3 3	Existen normas, guías de procedimientos y protocolos de trabajo.					

3 4	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
3 5	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
3 6	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
3 7	Los servicios de la organización, son motivo de orgullo personal.					
3 8	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
3 9	El/la coordinador/a escucha los planteamientos que se le hacen.					
4 0	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
4 1	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
		<b>Ningun a o Nunca</b>	<b>Poco</b>	<b>Regular o Algo</b>	<b>Mucho</b>	<b>Todo o siempre</b>
4 2	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
4 3	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					

4 4	Existe colaboración entre el personal de los diversos servicios.					
4 5	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
4 6	Se reconocen los logros en el trabajo.					
4 7	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
4 8	Existe un trato equitativo en el servicio.					
4 9	Se conocen los avances en otras áreas de la institución.					
5 0	La remuneración está de acuerdo en otras áreas de la institución.					

## ANEXO II



### ENCUESTA SOBRE DESEMPEÑO PROFESIONAL

**Introducciones:** El presente cuestionario es para determinar el desempeño laboral del servicio de emergencias del Hospital Luis Heysen Inchaustegui.

Marque con una (X) en el casillero correspondiente, según la siguiente escala

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ITEM	5	4	3	2	1
	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>					
1	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
2	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
3	¿Su nivel de productividad es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
4	¿Llega a cumplir las metas establecidas de la organización?					
5	Ud. Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización					
	<b>EFICACIA</b>					

6	¿Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
7	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
8	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
9	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
10	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
	<b>EFICIENCIA LABORAL</b>					
11	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
12	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
13	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
14	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
15	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

Gracias por su colaboración.

### ANEXO III

### FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CLIMA LABORAL

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	21

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	42,04	73,488	-,132	,894
ITEM2	42,01	73,011	-,083	,895
ITEM3	41,73	71,648	,045	,890
ITEM4	42,00	69,340	,304	,884
ITEM5	41,97	68,159	,404	,882
ITEM6	41,79	67,636	,461	,881
ITEM7	41,82	63,510	,679	,874
ITEM8	41,73	63,158	,741	,872
ITEM9-DIM3	41,71	62,891	,728	,872
ITEM10-DIM4	41,68	70,516	,169	,887
ITEM11-DIM4	41,37	73,171	-,101	,893
ITEM12-DIM4	41,77	70,180	,230	,886
ITEM13-DIM5	41,53	62,869	,673	,874
ITEM14-DIM5	41,62	63,408	,708	,873
ITEM15-DIM5	41,64	63,190	,732	,873
ITEM16-DIM6	41,56	71,866	,016	,892
ITEM17-DIM6	41,26	65,090	,589	,877
ITEM18-DIM6	41,54	64,507	,695	,874
ITEM19-DIM7	41,75	62,787	,800	,871
ITEM20-DIM7	41,52	65,678	,581	,877
ITEM21-DIM7	41,81	67,176	,561	,879

## FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DESEMPEÑO

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	21

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	36,65	37,123	,023	,825
ITEM2	36,34	38,098	-,071	,824
ITEM3	36,53	34,699	,414	,801
ITEM4	37,27	34,712	,438	,800
ITEM5	36,96	33,530	,553	,794
ITEM6	36,49	33,040	,539	,793
ITEM7	36,51	33,699	,500	,796
ITEM8	36,53	34,124	,452	,799
ITEM9	36,40	33,285	,538	,794
ITEM10	36,36	34,062	,447	,799
ITEM11	37,06	33,528	,489	,797
ITEM12	36,92	32,631	,578	,791
ITEM13	37,19	34,198	,468	,798
ITEM14	37,23	35,478	,277	,808
ITEM15	36,23	39,903	-,317	,833
ITEM16	36,80	35,715	,315	,806
ITEM17	36,66	37,056	,045	,821
ITEM18	37,04	33,254	,613	,791
ITEM19	37,31	34,810	,398	,802
ITEM20	37,02	33,680	,552	,794
ITEM21	37,14	32,822	,649	,789

**Operacionalización de variable:**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ITEMS	INDICADORES
CLIMA LABORAL	Estímulos sensitivos con respecto al ambiente laboral que tienen los miembros de una organización a cerca de las normas, reglas en las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.	Percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada a su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.	AUTORREALIZACIÓN	1,6,11,16,21,26,31,36,41,46	MUY FAVORABLE
			INVOLUCRAMIENTO LABORAL	2,7,12,22,27,32,37,42,47	FAVORABLE
			COMUNICACIÓN	4,9,14,19,24,34,39,44,19	MEDIA
			CONDICIONES LABORALES	5,10,15,20,25,30,35,40,45,50	DESFAVORABLE
			SUPERVISIÓN	3,8,13,18,23,28,33,38,42,48	MUY DESFAVORABLE

DESEMPEÑO PROFESIONAL	Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.	El adecuado desempeño laboral se mide a través de la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laboral. Los cuales contribuyen en el logro de los objetivos de la organización.	Productividad Laboral	1, 2, 3, 4, 5	SIEMPRE
			Eficacia	6, 7, 8, 9, 10	CASI SIEMPRE
			Eficiencia laboral	11, 12, 13, 14, 15	ALGUNAS VECES MUY POCAS VECES NUNCA

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, María Elena Cotrina Cabrera, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis del estudiante, Br. DIANA CHAVESTA VELASQUEZ, titulada **CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS – HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHAUSTEGUI, PIMENTEL 2018**

Constato que la misma tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 09 de agosto del 2018

  
.....  
Dra. María Elena Cotrina Cabrera  
DNI: 16702840





**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

Yo Diana Chavesta Velazquez, identificado con DNI N° 41052234 egresado de la Escuela Profesional de Post Grado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Salida laboral y desempieo de los profesionales de enfermería del servicio de emergencias Hospital Luis Haysa Tachacstequi, Pimentel 2018".

....."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 41052234

FECHA: 27 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------