



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y gestión de servicios de salud de  
los profesionales de enfermería del Hospital Daniel  
Alcides Carrión, Pasco 2017**

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

**AUTOR**

Br. Espiritu Martinez, Antony Paul

**ASESOR**

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús

**SECCIÓN:**

Ciencias de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ – 2017**

---

Dr. Medrano Reynoso Esteban

Presidente

---

Mg. Martín Pérez Antonio

Secretario

---

Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús

Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios quien ungiéndome bajo su manto sagrado me brinda fuerza, humildad y sapiencia, a mis seres queridos por su apoyo incondicional, a mis amistades cercanas por sus sabios consejos.

Antony Paul.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por darme la oportunidad de continuar estudios de Posgrado ofertando su metodología de enseñanza con plana docente calificada y de manera descentralizada.

Al Asesor Dr. Velásquez Godoy, Walter Jesús por fortalecer mis conocimientos y destrezas en el manejo de la metodología de investigación de la Universidad César Vallejo para la ejecución de mi Tesis.

A la Dirección y al equipo multidisciplinario del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco por brindarme la autorización y facilidades para la aplicación de instrumentos y recolección de datos específicos con la finalidad de ver ejecutado mi informe de Tesis.

A cada uno de mis seres queridos: mis padres Lupe y Max, a mi segunda madre Virginia, a mis hermanos Sindy, Moisés y Max, a mi novia Katerine y a sus padres Don Rubén y Sra. Carmen; a todos ellos por su apoyo desinteresado e incondicional.

El autor.

## DECLARACION JURADA

Yo, ESPIRITU MARTINEZ, Antony Paul estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 47672057, con la tesis titulada: “Clima organizacional y gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017”.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría.

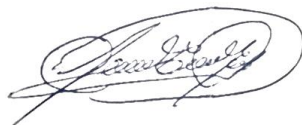
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La Tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la Tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (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.

Tarma, 17 de Junio del 2017.



---

Br. Antony Paul, ESPIRITU MARTINEZ  
DNI: 47672057

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado Examinador con el saludo cordial del día:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: Clima organizacional y gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017.

En la presente investigación se tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017.

En el capítulo I, encontramos la introducción, la cual conforma a la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

En el capítulo II, encontramos el Diseño de investigación, Variables y su operacionalización, Población y muestra, Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, Métodos de análisis de datos y los Aspectos éticos.

En el capítulo III, los resultados; en el capítulo IV, la discusión. En el capítulo V, las conclusiones, en el capítulo VI, las recomendaciones, en el capítulo VII, las referencias bibliográficas y finalmente se presentan los anexos.

**El Autor.**

## ÍNDICE

CARÁTULA	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaracion jurada	v
Presentación	v
Índice	vii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

### **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	166
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32

### **CAPÍTULO II MÉTODO**

2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, operacionalización	34
2.3 Población y muestra	38
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 Métodos de análisis de datos	44
2.6 Aspectos éticos	44

### **CAPÍTULO III RESULTADOS**

Resultados	45
------------	----

	<b>CAPÍTULO IV DISCUSIÓN</b>	
Discusión		711
	<b>CAPÍTULO V CONCLUSIONES</b>	
Conclusiones		78
	<b>CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES</b>	
Recomendaciones		80
	<b>CAPÍTULO VII REFERENCIAS</b>	
Referencias		82
<b>ANEXOS</b>		
<b>Anexo N° 01:</b> Matriz de consistencia		
<b>Anexo N° 02:</b> Matriz de Validación de los instrumentos		
<b>Anexo N° 03:</b> Instrumento		
<b>Anexo N° 04:</b> Autorización y/o constancia de aplicación de instrumentos		
<b>Anexo N° 05:</b> Plan de acción		
<b>Anexo N° 06:</b> Base de datos general		
<b>Anexo N° 07:</b> Base de datos de la confiabilidad del instrumento		
<b>Anexo N° 08:</b> Fotografía		



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 01:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	46
<b>Tabla N° 02:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficiencia de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	48
<b>Tabla N° 03:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficacia de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	50
<b>Tabla N° 04:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de Salud en su dimensión efectividad de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	52
<b>Tabla N° 05:</b> Gestión de servicios de salud y el clima organizacional en su dimensión relación de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	54
<b>Tabla N° 06:</b> Gestión de servicios de Salud y el clima organizacional en su dimensión recompensa de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	56
<b>Tabla N° 07:</b> Gestión de servicios de Salud y el clima organizacional en su dimensión identidad de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 01:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	46
<b>GRÁFICO N° 02:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficiencia de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	48
<b>GRÁFICO N° 03:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión eficacia de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	50
<b>GRÁFICO N° 04:</b> Clima organizacional y la gestión de servicios de salud en su dimensión efectividad de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	52
<b>GRÁFICO N° 05:</b> Gestión de servicios de salud y el clima organizacional en su dimensión relación de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	54
<b>GRÁFICO N° 06:</b> Gestión de servicios de salud y el clima organizacional en su dimensión recompensa de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	56
<b>GRÁFICO N° 07:</b> Gestión de servicios de salud y el clima organizacional en su dimensión identidad de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017	58

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro N° 01:</b> Operacionalización de variable	35
<b>Cuadro N° 02:</b> Juicio de expertos	42
<b>Cuadro N° 03:</b> Análisis de confiabilidad del instrumento – Clima Organizacional	42
<b>Cuadro N° 04:</b> Estadística de fiabilidad del instrumento – Clima Organizacional	43
<b>Cuadro N° 05:</b> Análisis de confiabilidad del instrumento – Gestión de Servicios de Salud	43
<b>Cuadro N° 06:</b> Estadística de fiabilidad del instrumento – Gestión de Servicios de Salud	43

# Clima organizacional y gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017, y como hipótesis general busco la relación entre el clima organizacional y la de gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017. Se investigó el clima organizacional con enfoque en la teoría de Litwin y Stringer (1968) y su relación con la gestión de servicios de salud bajo el enfoque de Chiavenato, I. (2001).

Se utilizó el método científico el no experimental, la investigación es de tipo básica con diseño descriptivo correlacional, la muestra fue de 40 enfermeros, todos ellos laboran en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, la técnica fue la entrevista, los instrumentos fueron dos cuestionarios uno de clima organizacional y el otro sobre gestión de servicios de salud; ambos con tres dimensiones. Los mismos que han sido validadas, y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de 0.815 y 0.789.

Se llegó a la conclusión que existe relación directa y significativa, entre el clima organizacional y la gestión de servicios de salud de los profesionales de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017. ( $p$  calculado = 0.037 <  $p$  constante = 0.05).

**Palabras clave:** Clima organizacional, relación, recompensa, identidad, Gestión de servicios de salud, eficiencia, eficacia, efectividad.

Climate organizacional and service management of health of the professionals of infirmary of the Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017

### **ABSTRACT**

The present research work has as general objective to determine the relationship between the organizational climate and the management of health services of the nursing professionals of the Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017, and as general hypothesis I look for the relationship between the organizational climate and The management of health services of the nursing professionals of the Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017. The organizational climate with a focus on Litwin and Stringer's (1968) theory and its relationship with the management of health services under the Approach of Chiavenato, I. (2001).

The non-experimental scientific method was used, the research is of basic type with descriptive correlational design, the sample was 40 nurses, all of them work in the Daniel Alcides Carrión Hospital in Cerro de Pasco, the technique was the interview, the instruments were Two questionnaires one of organizational climate and the other one about management of health services; Both with three dimensions. The same ones that have been validated, and reliability through Cronbach's Alpha of 0.815 and 0.789.

It was concluded that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and the management of health services of the nursing professionals of the Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco 2017. ( $p$  calculated = 0.037 <  $p$  constant = 0.05).

**Key words:** Climate organizacional, relation, reward, identity, Service management of health, efficiency, efficiency, efficiency