



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal
de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital
Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – Essalud 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTORA

Br. Lourdes Espinoza Mendoza

ASESOR

Dr. Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Calidad de los Procesos Asistenciales

Lima Perú 2017

Página de Jurado

Dr. Dwithg Ronnie Guerra Torres

Presidente

Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni

Secretario

Dr. Hugo Ricardo Prado López

Vocal

Dedicatoria

A Dios por ser mi padre, mi hermano, mi amigo y sobre todo mi guía, aquel que me da la mano cuando me ve débil para seguir adelante.

A mis padres, hermanos, por su amor y apoyo incondicional, durante el transcurso de los estudios.

A los Profesores de la maestría por su motivación constante y valiosa asesoría durante la realización del presente estudio.

Agradecimiento

A todo el personal de enfermería que labora en el hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen Es Salud de esta investigación, por su participación en la investigación y brindarnos la información necesaria para que esta investigación pudiera llevarse a cabo satisfactoriamente.

A los docentes que a través de sus enseñanzas, hemos logrado culminar la investigación.

Declaratoria de autoría

Yo, Br. Espinoza Mendoza Lourdes, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 21454197, con la tesis titulada “Clima Organizacional y en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD 2017” presentada en 114 folios para la obtención del grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de Salud ,es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

San Juan De Lurigancho, 8 de agosto de 2017.

Firma:.....

Br. Lourdes Espinoza Mendoza

DNI: 21454197

Presentación

Respetables miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada Clima Organizacional y en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión De Los Servicios De La Salud.

La información se ha estructurado en ocho capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo, introducción mostrándonos cuál es el problema de la investigación, presentando las justificaciones respectivas de la tesis, los antecedentes de índole internacional y nacional, los objetivos e hipótesis, todo lo que ampara sobre el marco teórico, en el capítulo dos se observa lo relacionado con el campo metodológico, en el tercer capítulo los resultados encontramos la parte estadística tanto en el sentido descriptivo e inferencial con la presencia de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los amparos éticos, en el cuarto capítulo ubicamos la discusión, continuando con el quinto capítulo, las conclusiones, en el sexto capítulo están las recomendaciones, el séptimo capítulo presentan la referencias bibliográficas finalizando con el octavo capítulo anexos.

La autora.

Índice de contenido

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	viii
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	17
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	39
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño	48
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8 Método de Análisis	57
2.9. Aspectos éticos	57
III: RESULTADOS	58
3.1. Descripción de resultados	60
3.2. Contrastación de hipótesis	78
IV: DISCUSIÓN	82

V: CONCLUSIONES	85
VI: RECOMENDACIONES	88
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
VIII: ANEXOS	95
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Cuestionario del clima organizacional	
Anexo 3: Cuestionario del desempeño laboral	
Anexo 4: Matriz de la operacionalidad de las variables	
Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto	
Anexo 6: Base de datos de la muestra	
Anexo 7: Artículo Científico	

Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Dimensiones de Clima Organizacional según autor y año.	27
Tabla 2: Operacionalización de la variable: Clima Organizacional	45
Tabla 3: Operacionalización de la variable: Clima Organizacional	46
Tabla 4: Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
Tabla 5 Interpretación del coeficiente de confiabilidad	55
Tabla 6: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable clima organizacional	56
Tabla 7: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable desempeño laboral	57
Tabla 8: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional.	60
Tabla 9: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Estructura	61
Tabla 10: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión responsabilidad	62
Tabla 11: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión recompensa	63
Tabla 12: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión riesgo	64
Tabla 13: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Calor	65
Tabla 14: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Apoyo	66

Tabla 15: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Estándares de Desempeño	67
Tabla 16: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión responsabilidad	68
Tabla 17: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión Identidad	69
Tabla 18: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la variable Desempeño laboral	70
Tabla 19: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia laboral	71
Tabla 20: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia genérica	72
Tabla 21: Distribución de Frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia básica	73
Tabla 22: Distribución de frecuencias y porcentajes de Clima organizacional y Desempeño laboral	74
Tabla 23: Distribución de frecuencias y porcentajes de Clima organizacional y competencia laboral	75
Tabla 24: Distribución de frecuencias y porcentajes de Clima organizacional y Competencia genérica	76
Tabla 25: Distribución de frecuencias y porcentajes de Clima organizacional y competencia básica	77
Tabla 26: Significancia y correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	78
Tabla 27: Significancia y correlación entre el clima organizacional y la competencia genérica	79
Tabla 28: Significancia y correlación entre el clima organizacional y la competencia laboral	80
Tabla 29: Significancia y correlación entre el clima organizacional y la competencia básica	81

Lista de figuras

Figura 1:	Esquema de tipo de diseño	49
Figura 2:	Esquema de la fórmula del alfa de Cronbach	55
Figura 3:	Distribución porcentual de Clima Organizacional.	60
Figura 4:	Distribución porcentual de Estructura	61
Figura 5:	Distribución porcentual de Responsabilidad	62
Figura 6:	Distribución porcentual de Recompensa	63
Figura 7:	Distribución porcentual de Riesgo	64
Figura 8	Distribución porcentual de calor	65
Figura 9:	Distribución porcentual de Apoyo	66
Figura 10	Distribución porcentual de Estándares de desempeño	67
Figura 11	Distribución porcentual de conflicto	68
Figura 12	Distribución porcentual de Identidad	69
Figura 13	Distribución porcentual de Desempeño laboral	70
Figura 14	Distribución porcentual de competencia laboral	71
Figura 15	Distribución porcentual de competencia genérica	72
Figura 16	Distribución porcentual de competencia básica	73
Figura 17	Distribución porcentual de Clima organizacional y desempeño laboral	74
Figura 18	Distribución porcentual de Clima organizacional y competencia genérica	75
Figura 19	Distribución porcentual de Clima organizacional y competencia laboral	76
Figura 20	Distribución porcentual de Clima organizacional y competencia básica	77

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD 2017”. El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre del clima organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital en estudio, para conocer su significancia entre ambas variables.

El tipo de investigación es sustantiva y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios ya validados por otro autores y aplicados a las enfermeras del servicio de emergencia del hospital en estudio que abarca los tres turnos de atención asistencial. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0.952 para la variable clima organizacional y 0.898 para la variable del desempeño laboral.

En la presente investigación se concluyó que existe relación directa y significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – ESSALUD 2017. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.05; Rho = .605**), el nivel de relación es moderada.

Palabras Clave: clima organizacional, desempeño laboral y competencias laborales.

Abstract

The present research work entitled: "Organizational Climate and Work Performance of Nursing Personnel in the Emergency Service of Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital - ESSALUD 2017". The general objective of the research was: To determine the relationship between the organizational climate and the Nursing Personnel Work Performance in the Emergency Service of the Hospital under study to know their significance between both variables.

The type of research is substantive and the research design is descriptive correlational and quantitative approach. The technique used was the survey and the instruments of data collection were two questionnaires already validated by other authors and applied to the nurses of the emergency service of the hospital under study covering the three shifts of care. For the validity of the instruments, expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.952 for the organizational climate variable and 0.898 for the labor performance variable.

In the present investigation it was concluded that there is a direct and significant relationship between the Organizational Climate and the Work Performance of the Nursing Personnel in the Emergency Service of the Guillermo Almenara Irigoyen National Hospital - ESSALUD 2017. This is demonstrated by the Spearman statistic Bilateral = .000 <0.05; Rho = .605 **), the level of relationship is moderate.

Keywords: organizational climate, labor performance and labor competencies