



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal  
de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho Lima  
2017.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. María Ysabel Rivera Tuesta

**ASESOR:**

Dr. Sebastián Sánchez Díaz

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad en las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2017**

**Página de Jurado**

---

**Dr. Damián Chumbe Felimon Angel**  
**Presidente**

---

**Mgtr. Valdivieso Gonzales Janet Marisol**  
**Secretario**

---

**Dr. Sánchez Díaz Sebastián**  
**Vocal**

**Dedicatoria**

La presente tesis la dedico a mi esposo, quien me da su total y constante apoyo. Por la fuerza incondicional, porque es el quien complementa mis esfuerzos y alegrías.

### **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por ser mi guía, motor y fortaleza.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **María Ysabel Rivera Tuesta**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital San Juan de Lurigancho Lima, 2017**”, presentada, en -- folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la 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 establecido 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 determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, -- de Junio del 2017

---

**María Ysabel Rivera Tuesta**

DNI: 41743308

## **Presentación**

La presente investigación fue elaborada siguiendo las pautas propuestas por la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud y lleva por título “Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho Lima 2017” para lo cual nos propusimos investigar y tratar de determinar que existe una relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de las 150 enfermeras que laboran en las diferentes áreas del Hospital San Juan de Lurigancho a las que se les aplicó dos instrumentos, uno para las condiciones de trabajo y otro para evaluar el desempeño laboral los cuales fueron previamente evaluados y validados por expertos en el tema.

Este trabajo consta de siete capítulos, el primero es la Introducción, el segundo Marco Metodológico, el tercero y cuarto Resultados y Discusión respectivamente, en el quinto y sexto se exponen las Conclusiones y Recomendaciones y finalmente el séptimo tiene en cuenta las Referencias Bibliográficas y Apéndices.

Se espera que nuestra investigación sea acogida con interés y alcance la aprobación del jurado y se convierta en un punto de partida y consulta para posteriores trabajos de investigación relacionados al tema.

La Autora

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.3. Justificación	33
1.4. Problema	34
1.5. Hipótesis	39
1.6. Objetivos	40
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>41</b>
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	46
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8. Métodos de análisis de datos	54
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>55</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>76</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>80</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>83</b>

<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>90</b>



### Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Condiciones de trabajo.	44
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Desempeño laboral.	45
Tabla 3	Distribución de la población personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.	48
Tabla 4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
Tabla 5	Niveles de confiabilidad	52
Tabla 6	Resumen del procesamiento de casos de la variable Condiciones de trabajo	52
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad del instrumento Condiciones de Trabajo	53
Tabla 8	Resumen de procesamiento de casos de la variable Desempeño laboral	53
Tabla 9	Estadísticas de fiabilidad del instrumento de desempeño laboral	53
Tabla 10	Baremos-Condiciones de trabajo	56
Tabla 11	Baremos-Condición física	56
Tabla 12	Baremos-Condición psicológica	56
Tabla 13	Baremos-Condición social	56
Tabla 14	Baremos-Desempeño laboral	57
Tabla 15	Baremos-Competencia laboral	57
Tabla 16	Baremos-Conocimiento	57
Tabla 17	Baremos-Calidad del servicio	57
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Condiciones de trabajo	58
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión condición física.	59
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión condición psicológica	60
Tabla 21	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión condición social	61
Tabla 22	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Desempeño laboral	62
Tabla 23	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión competencia laboral	63

Tabla 24	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión conocimiento	64
Tabla 25	Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión calidad del servicio	65
Tabla 26	Tablas cruzadas de las variables: condiciones de trabajo y desempeño laboral	66
Tabla 27	Tablas cruzadas de la variable condiciones de trabajo y competencia laboral	67
Tabla 28	Tablas cruzadas de la variable condiciones de trabajo y conocimiento	66
Tabla 29	Tablas cruzadas de la variable condiciones de trabajo y calidad del servicio	69
Tabla 30	Prueba de Normalidad	70
Tabla 31	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Condiciones de trabajo y desempeño laboral	72
Tabla 32	Coeficiente de correlación de Spearman de la variable Condiciones de trabajo y competencia laboral	73
Tabla 33	Coeficiente de correlación de Spearman de la variables condiciones de trabajo y el conocimiento	74
Tabla 34	Coeficiente de correlación de Spearman de la variable condiciones de trabajo y calidad del servicio	75

## Lista de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama del diseño correlacional	47
Figura 2	Fórmula de muestreo, aleatorio estratificado	49
Figura 3	Solución de fórmula: Muestreo, aleatorio estratificado.	49
Figura 4	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según sus condiciones de trabajo	58
Figura 5	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según la condición física	59
Figura 6	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según la condición psicológica	60
Figura 7	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según su condición social	61
Figura 8	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según su desempeño laboral	62
Figura 9	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según su competencia laboral	63
Figura 10	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según su conocimiento	64
Figura 11	Distribución porcentual de profesionales de enfermería según su calidad del servicio	65
Figura 12	Tablas cruzadas de condiciones de trabajo y desempeño laboral	66
Figura 13	Tablas cruzadas de condiciones de trabajo y competencia laboral	67
Figura 14	Tablas cruzadas de condiciones de trabajo y conocimiento	68
Figura 15	Tablas de condiciones de trabajo y calidad del servicio	69

## RESUMEN

Un adecuado desempeño laboral redundará en un aumento de la calidad del trabajo e inevitablemente se reflejará en un beneficio al paciente.

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital San Juan de Lurigancho Lima, 2017, para lograrlo se realizó una investigación de tipo aplicada. El diseño de la investigación es no experimental, transversal y correlacional, aplicándose a una muestra de 108 enfermeros. La muestra fue seleccionada a través del muestreo aleatorio estratificado; para tal fin se realizó la técnica de la encuesta a través de dos instrumentos, validados por expertos, que evaluaban las Condiciones de Trabajo y el Desempeño Laboral respectivamente.

Una vez realizada la recolección, procesamiento de datos y el respectivo análisis estadístico se encontró una relación estadísticamente significativa ( $p=0,000 < 0,05$ ) muy alta y directamente proporcional (con signo positivo) entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral en el personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho.

**Palabras clave:** Condiciones de trabajo, Desempeño laboral.

## ABSTRACT

Adequate work performance will result in an increase in the quality of work and will inevitably be reflected in a benefit to the patient.

The objective of this research was to determine the relationship between work conditions and work performance of the nursing staff of the San Juan de Lurigancho Lima hospital, 2017, in order to achieve this, basic or pure type research was carried out. The research design is non-experimental, transversal and correlational, applying it to a sample of 108 nurses. The sample was selected through stratified random sampling; For this purpose the survey technique was carried out through two instruments, validated by experts, that evaluated the Working Conditions and the Labor Performance respectively.

After collection, data processing and statistical analysis, a statistically significant ( $p = 0,000 < 0.05$ ) relationship was found to be very high and directly proportional (with a positive sign) between working conditions and labor performance in the Staff of the Hospital San Juan de Lurigancho.

*Key words:* Working conditions, Work performance.