



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL PÚBLICO, CHICLAYO, 2015.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR

Br. FLOR OLINDA TINEO LARA

ASESOR

Mg. Sc. PATRICIA DEL ROCÍO CHÁVARRY YSLA

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a DIOS, por ser la luz que guía mi camino hacia nuevas metas, por brindarnos sabiduría en nuestra carrera en beneficio de nuestros pacientes que son la sociedad. A mis padres, hermanos y a todo mi familia, por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida., que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Flor

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesora Mg. Sc. Patricia Del Rocío Chávarry Ysla por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

Flor.

PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: **Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Público, Chiclayo, 2015.**, con fines de obtener el grado de Magister en Gestión de Servicios de la Salud.

Esta investigación presenta información acerca de los elementos del clima organización que influyen y se relacionan con el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Público, Chiclayo, durante el año 2015, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente existen diversos factores que intervienen en el desempeño laboral del personal que labora en la institución, por lo que se busca en el futuro establecer mecanismos que permitan que el personal de enfermería del servicio de emergencia, se sienta satisfecho realizado e identificados profesionalmente y en general se sienta comprometido en mejorar su desempeño habitual.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio los profesionales del área de enfermería del servicio de emergencia del hospital referido, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

Flor

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Indice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	
CAPÍTULO I . PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	17
1.3 Justificación	17
1.4 Antecedentes	19
1.5 Objetivos	31
CAPÍTULO II . MARCO TEÓRICO	32
2.1 Base Teórica	32
2.1.1 Clima Organizacional	32
2.1.1.1 Dimensiones del clima organizacional	35
2.1.1.2 Variables del Clima Organizacional	37
2.1.1.3 Beneficios de la medición del Clima Organizacional	38
2.1.2 Desempeño Laboral	46
2.1.2.1 Evaluación del desempeño	46
2.1.2.2 Ventajas de la Evaluación del Desempeño	47
2.1.2.3 Elementos de un sistema de evaluación del desempeño	47
2.1.2.4 Sistemas y Parámetros de la Evaluación del Desempeño	47
2.1.2.5 Medición del desempeño	48
2.1.2.6 Desafíos de la evaluación del desempeño	48
2.1.2.7 Métodos de Evaluación del Desempeño	49
2.1.2.8 Selección del Tipo de Datos para Evaluar el Desempeño	52
2.2 Marco conceptual	53
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	55
3.1 Hipótesis	55
3.2 Variables	55
3.3 Metodología	59

3.3.1	Tipo de Estudio	59
3.3.2	Diseño	59
3.4	Población y Muestra	59
3.4.1	Población	59
3.4.2	Muestra	60
3.5	Métodos de investigación	60
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.7	Métodos de análisis de datos	64
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		65
4.1.	Análisis de los resultados.	65
4.2.	Prueba de Contrastación de la hipótesis	74
4.3.	Discusión de los resultados	76
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		78
5.1.	Conclusiones	78
5.2.	Sugerencias	79
Referencias Bibliográficas		80
ANEXOS		83

INDICE DE TABLAS

Tabla N° Profesionales de enfermería del servicio de emergencia en un Hospital público en Chiclayo durante el 2015	60
Tabla N°1 Nivel del Clima Organizacional según la Dimensión Cultura de la Organización de un Hospital público en Chiclayo, 2015	65
Tabla N°2: Nivel del Clima Organizacional según la Dimensión Diseño Organizacional de un Hospital público en Chiclayo, 2015	66
Tabla N°3: Nivel del Clima Organizacional según la Dimensión Potencial Humano de un Hospital público en Chiclayo, 2015.	67
Tabla N°4: Nivel del Clima Organizacional del personal de un Hospital Público, Chiclayo, 2015	68
Tabla N°5: Nivel de Desempeño Laboral según la Dimensión Productividad del personal de un Hospital Público, Chiclayo, 2015	69
Tabla N°6: Nivel de Desempeño Laboral según la Dimensión Características personales del personal de un Hospital Público, Chiclayo, 2015	70
Tabla N°7: Nivel de Desempeño Laboral según la Dimensión Pericia del personal de un Hospital Público, Chiclayo, 2015	71
Tabla N°8: Nivel del Desempeño Laboral del personal de un Hospital Público, Chiclayo, 2015.	72
Tabla N°9: Clima Organizacional con respecto al Desempeño Laboral del personal de un Hospital Público, Chiclayo, 2015.	73
Tabla N°10: Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de un Hospital Público, Chiclayo, 2015.	74

RESUMEN

La presente investigación titulada Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, Hospital Público, Chiclayo, 2015 tuvo como objetivo general, determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Público, Chiclayo, 2015. El diseño de investigación fue de tipo transeccional correlacional causal, tuvo una población constituida por el personal de enfermería del servicio de emergencia en el Hospital Regional Lambayeque durante el 2015 que son 47 profesionales. Se utilizaron el Cuestionario de desempeño laboral y el instrumento construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional del MINSA con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones que utiliza la escala de Rensis Likert. Para la contratación de la hipótesis se consideró con 1 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,004 lo que indica que el valor hallado se encuentra en la zona de aceptación, esto permite comprobar la hipótesis concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en el servicio de emergencia, Hospital Público, Chiclayo. Las conclusiones mostraron que en la distribución del nivel del clima organizacional se muestra que el 74,5% de los encuestados indica que está por mejorar. En la distribución del nivel del desempeño laboral donde se muestra que 20(42,6%) del personal tiene un desempeño laboral mínimo; 21(44,6%) del personal tiene un desempeño medianamente satisfactorio; y 6(12,8%) del personal tiene un desempeño satisfactorio.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, servicio de emergencia.

ABSTRACT

The present study entitled Influence of organizational climate on job performance of nurses emergency service, Public Hospital, Chiclayo, 2015 had as its overall objective to determine the influence of organizational climate on job performance of nurses emergency service a Public Hospital, Chiclayo, 2015. The research design was correlational causal transectional, had a population comprised nurses of the emergency service in the Lambayeque Regional Hospital during 2015 are 47 professionals. Questionnaire job performance and instrument built by the Technical Committee of the MOH organizational climate with the participation of a team of experts from different institutions using Rensis Likert scale were used. For the testing of the hypothesis was considered with 1 degree of freedom and a significance level of 0.004 indicating that the value found is in the area of acceptance, that allows to test the hypothesis and concluded that there is significant relationship between organizational climate and job performance of staff working in the emergency service, Public Hospital, Chiclayo. The findings showed that the distribution level organizational climate shows that 74.5% of respondents indicating that it is to improve. The distribution of work performance level which shows that 20 (42.6%) have a minimum of staff job performance; 21 (44.6%) of staff has a fairly satisfactory performance; and 6 (12.8%) staff has satisfactory performance.

Keywords: organizational climate, job performance, emergency service.