



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Clima laboral en el área de enfermería del servicio de emergencias y urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2013”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTOR:

Br. ANCALLA GONZALES ROSS MERY

ASESOR:

Mg. MARIA JESUS LOPEZ VEGA

SECCION

CIENCIAS MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SALUD

PERU – 2014

INDICE GENERAL

	Pág.
Presentación	V
Declaración Jurada	VI
Dedicatoria	VII
Agradecimiento	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
Introducción	XI
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	XII
1.1. Planteamiento del Problema	14
1.2. Formulación del Problema	17
1.2.1. Problema General	17
1.2.2. Problema Específico	17
1.3. Justificación	17
1.4. Limitaciones	19
1.5. Antecedentes	20
1.6. Objetivos	26
1.6.1. Objetivo General	26
1.6.2. Objetivos Específicos	26
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	27
2.1. Definición del Clima Laboral	28
2.1.1. Objetivos del Clima Laboral	29
2.2. Componentes del Clima Laboral	29
2.3. Dimensiones del Clima Laboral	30
2.3.1. Relaciones	31
2.3.1.1. Implicación	34
2.3.1.1.1. Definición	34
2.3.1.1.2. Factores relacionados con la Implicación Laboral	37
2.3.1.2. Cohesión	37
2.3.1.2.1. Definición	37
2.3.1.2.2. Factores	39

2.3.1.2.3. Características	40
2.3.1.2.4. Obstáculos	41
2.3.1.3. Apoyo	41
2.3.1.3.1. Definición	41
2.3.1.3.2. Razones para proporcionar apoyo	42
2.3.1.3.3. Cuando proporcionar apoyo	42
2.3.1.3.4. Como proporcionar apoyo	43
2.3.2. Autorrealización	46
2.3.2.1. Autonomía	47
2.3.2.1.1. Definición	47
2.3.2.1.2. Tipos	49
2.3.2.1.3. Niveles	50
2.3.2.2. Organización	52
2.3.2.2.1. Definición	52
2.3.2.2.2. Elementos	53
2.3.2.2.3. Pasos	54
2.3.2.3. Presión	55
2.3.3. Estabilidad / Cambio	56
2.3.3.1. Claridad	57
2.3.3.1.1. Fases	58
2.3.3.2. Control	59
2.3.3.2.1. Definición	59
2.3.3.2.2. Razones para controlar el Trabajo	60
2.3.3.2.3. Acciones correctivas	60
2.3.3.2.4. Requisitos de un buen control	61
2.3.3.2.5. Importancia del control	61
2.3.3.2.6. Elementos del control	62
2.3.3.3. Innovación	63
2.3.3.3.1. Definición	63
2.3.3.3.2. Objetivos	64
2.3.3.3.3. Política de Innovación	64
2.3.3.3.4. Indicadores	65
2.3.3.3.5. Requisitos	65

2.3.3.4. Comodidad	66
2.3.3.4.1. Definición	66
2.3.3.4.2. Factores de las condiciones físicas del trabajo	67
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	68
3.1. Hipótesis	69
3.1.1. Hipótesis General	69
3.2. Variables	69
3.2.1. Definición conceptual	69
3.2.2. Definición y Operacionalización de variables	70
3.3. Metodología	71
3.3.1. Tipo de Investigación	71
3.3.2. Diseño de Investigación	71
3.4. Población y muestra	73
3.4.1. Población	73
3.4.2. Muestra	74
3.5. Método de investigación	74
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	75
3.7. Método de análisis de datos	79
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	80
4.1. Descripción de los resultados	81
4.2. Discusión	85
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
ANEXOS	102
Anexo 3. Instrumento de medición de la variable Clima Laboral	104
Anexo 1. Matriz de consistencia	108

PRESENTACIÓN

SEÑOR PRESIDENTE

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR

Presento la tesis intitulada “Clima laboral en el área de Enfermería del Servicio de Emergencias y Urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2013”, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister.

Consciente que nuestro quehacer como profesional de la salud no está limitado sólo al desarrollo de actividades dentro de las instituciones de salud, sino que, se extiende también hacia el campo de la investigación, realizo este estudio en el Servicio de Emergencias y Urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas; para tratar de entender mejor las actitudes y comportamientos de nuestros compañeros de trabajo. Espero, pues, que mi trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La presente investigación está estructurada en cuatro capítulos. En el primero se expone el planteamiento del problema. En el capítulo dos se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a la variable en estudio. En el tercer capítulo se ha desarrollado la metodología de la investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis de la variable del estudio, finalizando con referencias bibliográficas y anexos.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Ancalla Gonzales Ross Mery, estudiante del Programa de la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud; de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10419204, con la tesis titulada “Clima Laboral en el Área de Enfermería del Servicio de Emergencias y Urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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 a autores), autoplagio (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.

Lima, 23 de Abril de 2014

.....
Ancalla Gonzales Ross Mery

DNI: 10419204

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor para la persona que hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a tí; por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Mamá

AGRADECIMIENTOS

La presente Tesis es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas leyendo, opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia, dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis y en los momentos de felicidad.

Agradezco a la Mg. María Jesús López Vega por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo.

Gracias también a mis queridos compañeros, que me apoyaron y me permitieron entrar en su vida durante estos dos años de convivir dentro y fuera del salón de clase: Olga, Mileva, Luz, Nadia, Erika, Rosio, Maribel, Irene, Betty, Luis, Herbhert, Edgar, Eddy, gracias.

A mi madre y a mis hermanas que me acompañaron en esta aventura que significó la maestría y que, de forma incondicional, entendieron mis ausencias y mis malos momentos.

A ti Carito, que desde un principio hasta el día hoy sigues dándome ánimo para terminar este proceso.

Gracias a todos

RESUMEN

En la investigación titulada “Clima laboral en el área de Enfermería del Servicio de Emergencias y Urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2013”, el objetivo general de la investigación fue determinar el Clima laboral en el área de Enfermería del Servicio de Emergencias y Urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas, 2013.

El tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es descriptivo transversal, el diseño de la investigación es no experimental y el enfoque es cuantitativo. La muestra es de tipo no probabilística y censal compuesta por 24 profesionales de enfermería y 34 técnicos de enfermería del Servicio de Emergencias y Urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los profesionales y técnicos de enfermería del servicio de Emergencia y Urgencias. Este instrumento tiene validez y confiabilidad por el propio autor Rudolf H. Moss.

En la presente investigación se arribó a la conclusión que El Clima Laboral en el área de Enfermería del Servicio de Emergencias y Urgencias del Hospital de Emergencias Pediátricas es favorable y esto se ve reflejado por la percepción positiva de más del 50% de los entrevistados.

Palabras claves: Clima Laboral – Relaciones – Autorrealización – Estabilidad/Cambio.

ABSTRACT

The research entitled " Work climate in the area of Nursing Emergency Services and Emergency Pediatric Emergency Hospital , 2013 " , the overall objective of the research was to determine the labor climate in the area of Nursing Emergency Services and Emergency Pediatric Emergency hospital , 2013.

The research is applied, the level of research is descriptive cross-sectional design of the research is not experimental and the focus is cuantitativo. La sample is not random and census type composed of 24 nurses and 34 nursing technicians Emergency Services and Emergency Pediatric Emergency Hospital. The technique used is the survey instrument and data collection was the questionnaire administered to the professional and technical nursing Emergency and Emergency Service. This instrument has validity and reliability by author Rudolf H. Moss himself.

In the present investigation came to the conclusion that the Working Environment in the area of Nursing Emergency Services and Emergency Pediatric Emergency Hospital is favorable and this is reflected by the positive perception of more than 50% of respondents.

Keywords: Employee Satisfaction - Relationships - Self-Realization - Stability / Change.