



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Factores del clima organizacional que están asociados a
la satisfacción laboral del equipo de salud del
sistema de atención móvil de urgencias.**

Lima Febrero - Diciembre

2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Br. Crisóstomo Ortiz Christian Giovanni

Br. Támara Mautino Maily Andrea

ASESOR:

Dra. Rivera Lozada Oriana

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia del Capital Humano

PERÚ - 2015

Dr. Martínez López Edwin

Presidente

Dr. Garay Peña Luis

Secretario

Dr. Díaz Dumont Jorge Rafael

Vocal

Dedicatoria

A la luz que motiva los más grandes sacrificios

Al impulso de superación más sublime

Al amor incondicional, puro y cálido

A Nuestros pequeños Fabiana y Leonardo

Los regalos más preciados que Dios

Creó para nosotros.

Así mismo, a nuestros padres:

Adelia, Alejandrina, Brence y Juan

Pilares de nuestros sueños.

Agradecimiento

Agradecemos al SAMU y sus directivos quienes acorde a los esfuerzos del Ministerio de Salud por la Calidad de sus servicios a través de sus diferentes Instituciones, nos han facilitado y dado la apertura para lograr este estudio que pueda aportar en la mejora de nuestra querida Institución como es el Sistema de Atención Móvil de Urgencias

SAMU

Declaración de autenticidad

Yo, Christian Giovanni Crisóstomo Ortiz estudiante del Programa Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41463011 con la tesis titulada “Factores del Clima Organizacional que están asociados a la Satisfacción Laboral del Equipo de Salud del Sistema de Atención Móvil de Urgencias. Febrero-Diciembre. 2014”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Maily Andrea Támara Mautino DNI. 43666132)
- 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 aporte 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 (presentar

falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción de
deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, Diciembre 2015

.....

DNI. 41463011

Christian G. Crisóstomo Ortiz

.....

DNI. 43666132

Maily Andrea Támara Mautino

Presentación

El presente estudio denominado: Factores del Clima Organizacional que están asociados a la satisfacción laboral del equipo de salud del Sistema de Atención Móvil de Urgencias (SAMU), fue realizado en la Ciudad de Lima entre los meses de Febrero-Diciembre del 2014, el cual tiene por objetivo determinar la asociación de los factores del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del Equipo de Salud del SAMU, se consideró como factores del Clima organizacional al Diseño Organizacional, el Potencial Humano y la Cultura Organizacional. Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se procedió al análisis estadístico (Ji- Cuadrado) de los mismos y se concluye que el Clima Organizacional no está asociado con la Satisfacción Laboral del usuario Interno, según el análisis por dimensiones se obtuvo que existe una asociación de la Satisfacción Laboral con la dimensión Potencial Humano y la dimensión de Diseño Organizacional, pero no con la dimensión Cultura Organizacional.

El Clima Organizacional está definido por las percepciones que comparten los integrantes de una organización respecto al trabajo, al ambiente o estructura física y a las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él. Dicha definición la encontramos en el documento técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional (RM-468-2011/MINSA), el cual se tomó como referencia para la elaboración del presente estudio.

Así mismo, según Locke (1976), definimos a la Satisfacción Laboral como la perspectiva subjetiva que el trabajador tiene a partir de sus experiencias laborales el cual tiene como resultado un estado emocional positivo o una respuesta afectiva placentera a su trabajo.

El presente estudio se realizó con el Equipo de salud del Sistema de Atención Móvil de Urgencias (SAMU), dicho sistema es un servicio médico integral del Ministerio de Salud-IGSS, que permite que todo ciudadano reciba una asistencia oportuna, eficiente y gratuita ante un evento de urgencia o emergencia, en el lugar donde se encuentre (atención prehospitalaria).

En el estudio se consideró los siguientes capítulos: (a)Capítulo I: Introducción, en la cual encontramos los antecedentes del estudio, la fundamentación científica, justificación, formulación del problema de investigación así como los objetivos que direccionan el estudio y las hipótesis planteadas; (b) Capítulo II: Marco metodológico, que incluye las variables del estudio, la metodología, tipo y diseño de estudio, la población y muestra así como las técnicas e instrumentos usados en la recolección de datos; (c)Capitulo III: Resultados, incluye los resultados del estudio según los objetivos trazados, además de presentar las características principales de la muestra y la descripción de las variables en la población; (d) Capitulo IV: Discusión, presenta los resultados del estudio contrastados con la fundamentación científica y antecedentes; (e) Capítulo V: Conclusiones, (f)Capítulo VI: Recomendaciones y (g) Capitulo VII: Referencias bibliográficas.

Los Autores.

ÍNDICE

Resumen		14
Abstract		15
I. Introducción		16
1.1. Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanista		17
1.1.1. Antecedentes.		17
Antecedentes internacionales.		17
Antecedentes Nacionales.		24
1.1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística.		30
El clima organizacional.		30
Satisfacción Laboral.		36
Sistema De Atención Móvil y Urgencias y Emergencias (SAMU)		39
1.2. Justificación.		45
1.2.1. Teórica.		46
1.2.2. Social.		46
1.3. Problema.		47
1.3.1. Problema general.		47
1.3.2. Problemas específicos.		47
1.4. Hipótesis.		47
1.4.1. Hipótesis general.		47

1.4.2. Hipótesis específicas.	48
1.5. Objetivos.	48
1.5.1. General.	48
1.5.2. Específicos.	48
II. Marco metodológico.	49
2.1. Variables.	50
2.1.1. Variable dependiente	50
2.1.2. Variables independientes.	50
2.1.3. Descripción de la variable	50
2.2. Operacionalización de variables.	53
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño	55
2.6. Población, muestra y muestreo	55
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	57
2.8. Métodos de análisis de datos.	58
2.9. Aspecto éticos	58

III. Resultados	59
3.1. Características de la población.	60
3.2. Descripción de las variables en la población.	61
3.2.1. Satisfacción Laboral	61
3.2.2. Clima Organizacional	63
3.3. Resultados del estudio	73
IV. Discusión	80
4.1. Resultados del estudio	81
4.1.1. Asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral (según objetivo general)	81
4.1.2. Asociación del Clima Organizacional según dimensiones con la Satisfacción Laboral	82
4.2. Características de la población	83
4.3. Descripción de las variables en la población	83
4.3.1. Satisfacción Laboral	83
4.3.2. Clima Organizacional	84
V. Conclusiones	93
VI. Recomendaciones	96
VII. Referencias	98
Apéndices	102

Lista de Tablas

- Tabla 1 Personal que labora en las unidades móviles SAMU
- Tabla 2 Datos generales del equipo de salud del sistema móvil de urgencias (SAMU) según ocupación.
- Tabla 3 Nivel de satisfacción laboral del equipo de salud SAMU.
- Tabla 4 Nivel de satisfacción laboral del equipo de salud SAMU según datos generales.
- Tabla 5 Clima organizacional del equipo de salud SAMU. Lima.
- Tabla 6 Clima organizacional del equipo de salud SAMU según dimensiones.
- Tabla 7 Evaluación del diseño estructural del SAMU según sus indicadores.
- Tabla 8 Evaluación del potencial humano del SAMU según sus indicadores.
- Tabla 9 Evaluación de la cultura organizacional del SAMU según sus indicadores.
- Tabla 10 El clima organizacional asociado con la satisfacción laboral del equipo de salud del SAMU.
- Tabla 11 El diseño organizacional y su asociación con la satisfacción laboral del equipo de salud del SAMU
- Tabla 12 El potencial humano y su asociación con la satisfacción laboral del equipo de salud del SAMU.
- Tabla 13 La cultura organizacional y su asociación con la satisfacción laboral del equipo de salud del SAMU.

Lista de Figuras

- Figura 1 Nivel de satisfacción laboral del equipo de salud SAMU.
- Figura 2 Clima organizacional del equipo de salud SAMU.
- Figura 3 Clima organizacional del equipo de salud SAMU según dimensiones
- Figura 4 Evaluación del diseño organizacional del SAMU según sus indicadores
- Figura 5 Evaluación del potencial humano del SAMU según sus indicadores.
- Figura 6 Evaluación de la cultura organizacional del SAMU según sus indicadores.

Resumen

El presente estudio denominado: Factores del Clima Organizacional que están asociados a la satisfacción laboral del equipo de salud del Sistema de Atención Móvil de Urgencias (SAMU), fue realizado en la Ciudad de Lima entre los meses de Febrero-Diciembre del 2014, el cual tiene por objetivo determinar la asociación de los factores del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del Equipo de Salud del SAMU, se consideró como factores del Clima organizacional al Diseño Organizacional, el Potencial Humano y la Cultura Organizacional las cuales nos son descritas en la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional del MINSA (RM-468-2011/MINSA) que fue considerada para la realización del presente estudio; así mismo, se consideró la definición de Locke sobre la satisfacción laboral y se estudió la misma mediante las consideraciones del instrumento denominado: Cuestionario de la satisfacción Laboral S20/23. Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva. La población de estudio estuvo constituida por 147 personas del Equipo de Salud del SAMU pertenecientes a 3 grupos laborales (médico, enfermero y piloto), la muestra estará constituida por 45 personas por grupo. La recolección de datos se realizó mediante el instrumento propuesto por el documento técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional aprobado con Resolución Ministerial 468-2011/MINSA el cual es un cuestionario anónimo, confidencial y autoaplicable y El segundo es un Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró. Luego del análisis estadístico (Ji-Cuadrado) se concluye que el Clima Organizacional no está asociado con la Satisfacción Laboral del usuario Interno y según el análisis por dimensiones se obtuvo que existe una asociación de la Satisfacción Laboral con la dimensión Potencial Humano y la dimensión de Diseño Organizacional, pero no con la dimensión Cultura Organizacional.

Palabras claves: SAMU, clima organizacional y satisfacción laboral.

Abstrac

This study entitled Factors Organizational Climate associated with job satisfaction of the health team Care System Mobile Emergency (SAMU) was held in the city of Lima between the months of February to December 2014, which aims to determine the association of factors of organizational climate with job satisfaction Health Team SAMU, it was considered as factors of organizational climate to Organizational Design, Human Potential and Organizational Culture which are we described in the Methodology Organizational Climate Study to MINSA (RM-468-2011 / MINSA) that was considered for the realization of this study, likewise, the definition of Locke on job satisfaction is considered and it was studied by the considerations of the instrument called: job satisfaction questionnaire S20 / 23. It is a quantitative research, prospective, transversal and descriptive. The study population consisted of 147 people Health Team SAMU belonging to 3 business groups (doctor, nurse and driver) the sample shall consist of 45 people per group. An anonymous, confidential, self-administered questionnaire was used for data collection. This is an instrument of the technical document: Methodology for the study of organizational climate approved with Ministerial Resolution 468-2011 / MINSA. The second instrument is a Job Satisfaction Questionnaire S20 / 23 JL Melia and J.M. Peiró. After statistical analysis (chi-square) it is concluded that the organizational climate is not associated with job satisfaction of internal user and according to the analysis by dimensions obtained an association of job satisfaction with the Human Potential size and dimension Organizational design, but not with the dimension Organizational Culture.

Keywords: SAMU, organizational climate and job satisfaction.