



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y la satisfacción laboral del
personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencias
Emergencias, Lima 2017**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Shirley Angie Wilson Neyra

ASESOR:

Mgtr. Dwithg Guerra Torres

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ 2017

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Shirley Angie Wilson Neyra cuyo título es: "Cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Emergencias, Lima 2017" Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 quince.

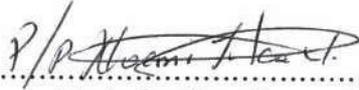
Lima, San Juan de Lurigancho 18 de marzo del 2018



 Dr. Gamara Villanueva Wilfredo
 PRESIDENTE



 Mg. Pérez Pérez Miguel Ángel
 SECRETARIO



 Mgtr. Dwithg Guerra Torres
 VOCAL



Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
---------	---	--------	--	--	--

Dedicatoria

A mis padres y hermanos por el apoyo.

A mis amigos por brindarme palabras de aliento para seguir adelante y estar conmigo en las buenas y malas.

Agradecimiento

A Dios por iluminar mi camino.

A mis profesores de la Posgrado de la Universidad César Vallejo, que me impartieron sus conocimientos para mi superación profesional.

A todas las personas que me apoyaron para la culminación de mi tesis. A lo más importante en mi vida, mi familia.

Declaración de autoría

Yo, Shirley Angie Wilson Neyra, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Este, declaro el trabajo académico titulado "Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Emergencias, Lima 2017", para la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública, es de mi autoría.

Consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios. De encontrar uso de material intelectual ajeno y sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de marzo del 2019



Shirley Angie Wilson Neyra

DNI 44769033

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento de la normatividad para la elaboración de tesis, se presenta a ustedes el trabajo de investigación titulado “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Emergencias, Lima 2017”. El documento consta de siete capítulos que a continuación se detallan:

En el capítulo I hace referencia a la introducción en el cual se expone antecedentes, fundamentación científica, justificación, problemas, hipótesis y objetivos; el capítulo II contiene el marco metodológico, en el que se expone las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de datos; capítulo III contiene los resultados de la investigación desarrollados estadísticamente, capítulo IV está referido a las discusiones obtenidas en el trabajo de investigación, capítulo V se presenta el contenido de las conclusiones a las cuales se ha llegado en este trabajo de investigación; capítulo VI se da a conocer las recomendaciones para que las instituciones señales en la investigación entre otras puedan observar y tomar en cuenta el aporte que hace la tesis en este trabajo, y capítulo VII, se consigna las referencias bibliográficas obtenidas en la investigación, finalmente los anexos.

Espero, Señores Miembros del Jurado, que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pg
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación teórica, científica y humanística	19
1.3 Justificación	57
1.4. Realidad problemática	59
1.5. Hipótesis	63
1.6. Objetivos	64
II. MARCO METODOLÓGICO	65
2.1 Variables	66
2.2 Operacionalización de variables	66
2.3 Metodología	67
2.4 Tipo de estudio	67
2.5 Diseño	68
2.6 Población , muestra y muestreo	68
III. RESULTADOS	74
3.1 Descripción	75
IV. DISCUSIÓN	91
V. CONCLUSIONES	94
VI. RECOMENDACIONES	97
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	99

VIII. ANEXOS	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos.	106
Anexo 3: Confiabilidad	110
Anexo 4: Base de datos	112
Anexo 5: Carta de presentación	120
Anexo 6: Artículo científico	121
Anexo 7: Acta de aprobación de originalidad de tesis	134
Anexo 8: Pantallazo del turnitin	135
Anexo 9: Autorización de publicación de tesis	136
Anexo 10: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	137

Lista de tablas

	Pg
Tabla 1 Operacionalización de la variable cultura organizacional	66
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción laboral	67
Tabla 3 Distribución de la población de trabajadores del SAMU	69
Tabla 4 Distribución de la muestra de trabajadores del SAMU	70
Tabla 5 Distribución de niveles de la variable cultura organizacional	75
Tabla 6 Distribución de niveles de la dimensión significación de la tarea	76
Tabla 7 Distribución de niveles de la dimensión condiciones de trabajo	77
Tabla 8 Distribución de niveles de la dimensión reconocimiento	78
Tabla 9 Distribución de niveles de la dimensión beneficios económicos	79
Tabla 10 Distribución de niveles de la variable satisfacción laboral	80
Tabla 11 Tabla de contingencia – Cultura organizacional * Satisfacción laboral	81
Tabla 12 Tabla de contingencia – Cultura organizacional * Significación tarea	82
Tabla 13 Tabla de contingencia – Cultura organizacional * Condiciones de trabajo	83
Tabla 14 Tabla de contingencia – Cultura organizacional * Reconocimiento	84
Tabla 15 Tabla de contingencia – Cultura organizacional * Beneficios Económico	85
Tabla 16 Prueba de hipótesis – Hipótesis general	86
Tabla 17 Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 1	87
Tabla 18 Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 2	88
Tabla 19 Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 3	89
Tabla 20 Prueba de hipótesis – Hipótesis específica 4	90

Lista de figuras

	Pg
Figura 1 Modelo de valores por competencias	21
Figura 2 Factores de Herzberg	42
Figura 3 Teoría de la satisfacción de facetas	46
Figura 4 Niveles de la variable cultura organizacional	75
Figura 5 Niveles de la dimensión significación de la tarea	76
Figura 6 Niveles de la dimensión condiciones de trabajo	77
Figura 7 Niveles de la dimensión reconocimiento	78
Figura 8 Niveles de la dimensión beneficios económicos	79
Figura 9 Niveles de la variable satisfacción laboral	80
Figura 10 Cultura organizacional * Satisfacción laboral	81
Figura 11 Cultura organizacional * Significación tarea	82
Figura 12 Cultura organizacional * Condiciones de trabajo	83
Figura 13 Cultura organizacional * Reconocimiento	84
Figura 14 Cultura organizacional * Beneficios económicos	85

Resumen

El presente trabajo de investigación “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Emergencias, Lima 2017”, tuvo como objetivo, determinar la relación de causa efecto de la cultura organizacional, que trata sobre la cultura organizacional y la insatisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Emergencias que atienden las urgencias y emergencias pre-hospitalarias en forma oportuna, prioritariamente en zonas urbanas y rurales donde la oferta de servicios de atención médica es escasa.

La investigación obedece a un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, desarrollado bajo un diseño correlacional, habiéndose utilizado la técnica de la encuesta, con una población comprendida por 360 trabajadores del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Emergencias, y aplicó cuestionarios a una muestra de 186 estudiantes y se aplicó la prueba de correlación de *rho* de Spearman para contrastar de las hipótesis.

Luego del procesamiento de los datos, el análisis e interpretación de los resultados para la contrastación de la hipótesis, se llegó a la siguiente conclusión: Se determinó que la cultura organizacional sí se relaciona directa, alta y significativamente con la satisfacción laboral del personal del Sistema de Atención Móvil de Urgencias Emergencias, Lima, 2017; habiéndose obtenido un p-value igual a 0,000 en el *rho* de Spearman

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral, Samu.

Abstract

The present research work "Organizational culture and job satisfaction of the staff of the Mobile Emergency Emergency Care System, Lima 2017", aimed to determine the cause-effect relationship of organizational culture, which deals with organizational culture and dissatisfaction of staff of the Mobile Emergency Care System Emergencies that attend emergency and pre-hospital emergencies in a timely manner, primarily in urban and rural areas where the provision of health care services is scarce

The research is based on a cutivtitative approach, of an explanatory type, developed under a causal correlative design, using the survey technique, with a population comprised of 360 workers from the Mobile Emergency Emergency Care System, and applied questionnaires to a sample of 186 students and the Spearman rho correlation test was applied for the hypothesis testing.

After processing the data, analyzing and interpreting the results in the hypothesis test, the following conclusion was reached: It was determined that the organizational culture is related directly, high and significantly with the satisfaction of the staff of the System of Emergency Mobile Care Emergencies, Lima, 2017; with a p-value equal to 0.000 in Spearman's rho.

Key words: Organizational culture, Job satisfaction, Samu.