



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La satisfacción laboral de los trabajadores de las
diferentes unidades de la Dirección de Red de
Salud Lima Ciudad. 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br, Yna Soledad, Infante Gamarra

ASESOR:

Mg: Santiago Aquiles, Gallarday Morales

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

PERÚ – 2018

Jurado calificador

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Presidente

Dra. Irma Carhuancho Mendoza
Secretario

Mg: Santiago Aquiles, Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A Dios y a mi padre Arístides

Que desde el cielo me iluminaron y me dieron fuerza y salud permitiéndome llegar hasta este punto, para lograr mis objetivos, además de su infinito amor y bondad y que siempre estaré agradecida.

A mi madre Yna

Por haberme apoyado en todo momento por sus sabios consejos, por los ejemplos de perseverancia y constancia que la caracterizan y que me ha inculcado siempre para salir adelante y por su infinito amor.

A mis familiares

A mi familia en general porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Agradecimiento

A mis maestros y tutores

Por su gran apoyo y motivación para el desarrollo y la culminación de nuestros estudios profesionales, por ayudarme a lograr esta nueva meta, mi Maestría.

A mis compañeros y amigos

Que nos apoyamos mutuamente durante este tiempo compartido en clases para nuestra formación profesional y que hasta ahora seguimos siendo amigos, nunca los olvidare.

Así mismo a la “UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO” por permitirme ser parte de su generación de triunfadores y gente productiva para el país.

Declaración de Autoría

Yo, Infante Gamarra, Yna Soledad, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “La satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016”, presentada, en 80 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, 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, 12 de Octubre del 2016

Yna Soledad, Infante Gamarra,

DNI:.....

Presentación

Señores miembros del Jurado

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “La satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016”

Con lo cual cumplo con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional y tiene como objetivo de determinar el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores en tres unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016” la tesis se desarrolla en siete capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción, el segundo capítulo corresponde marco metodológico, el tercer capítulo se refiere a los resultados, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión, el quinto capítulo a las conclusiones, sexto las recomendaciones, en el séptimo capítulo se desarrollan las referencias bibliográficas y capítulo octavo a los anexos.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

La autora

Índice

Carátula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Tabla de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	23
Justificación	37
Problema	38
Hipótesis	42
Objetivos	43
II Marco metodológico	45
2.1 Identificación de variables	46
2.2 Tipos de estudio	47
2.3 Metodología	47
2.4 Diseño de investigación	47
2.5 Población, muestra y muestreo	49
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.7 Validación y confiabilidad del instrumento	52
2.8 Procedimientos de recolección de datos	
2.9 Métodos de análisis de datos	52
III Resultados	

3.1 Descripción de resultados	54
3.2 Contrastación de hipótesis	62
IV Discusión	70
V Conclusiones	73
VI recomendaciones	76
VII Referencias bibliográficas	78
Anexos	
Anexo A: Artículo Científico	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	
Anexo E: Base de datos	
Anexo F: Resultados de las prueba	

Lista de tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	46
Tabla 2:	Distribución del personal que labora en tres unidades de la red de salud	49
Tabla 3:	Escala de satisfacción laboral SL- SPC	51
Tabla 4:	Distribución de los porcentajes sobre satisfacción Laboral desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad	54
Tabla 5:	Distribución de los porcentajes sobre las condiciones físicas o materiales desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	55
Tabla 6:	Distribución de los porcentajes sobre los beneficios Laborales y / o remunerativos desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	56
Tabla7:	Distribución de los porcentajes sobre las políticas administrativas desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	57
Tabla 8:	Distribución de los porcentajes sobre las políticas administrativas desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad. 2016	58
Tabla 9	Distribución de los porcentajes sobre los desarrollos personal desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad	59
Tabla 10	Distribución de los porcentajes sobre los desempeño de tareas desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad	60
Tabla 11.	Distribución de los porcentajes sobre relación con la autoridad desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad	61
Tabla 12:	Prueba Kruskal-Wallis para determinar diferencias entre nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad	62
Tabla 13:	Prueba Kruskal-Wallis para determinar diferencias entre es de	63

	nivel de condiciones físicas y/o materiales de los trabajador las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad	
Tabla 14	Prueba Kruskal-Wallis para determinar diferencias entre nivel De beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores de las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad.	64
Tabla 15	Prueba Kruskal-Wallis para determinar diferencias entre nivel de políticas administrativas de los trabajadores de las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad.	65
Tabla 16	Prueba Kruskal-Wallis para determinar diferencias entre nivel de relaciones sociales de los trabajadores de las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad.	66
Tabla 17	Prueba Kruskal-Wallis para determinar diferencias entre nivel de desarrollo personal de los trabajadores de las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad	67
Tabla 18:	Prueba Kruskal-Wallis para determinar diferencias entre nivel de desempeño de tareas de los trabajadores de las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad.	68
Tabla 19:	Prueba Kruskal-Wallis para determinar las diferencias entre nivel de relación con la autoridad de los trabajadores de las diferentes unidades de la dirección de la red de salud de Lima, ciudad.	69

Lista de figuras

Figura 1:	Porcentaje sobre satisfacción Laboral desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	54
Figura 2:	Porcentajes sobre las condiciones físicas o materiales desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	55
Figura 3:	Porcentajes sobre los beneficios laborales y o remunerativos desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	56
Figura 4	<i>Porcentajes sobre las políticas administrativas desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016</i>	57
Figura 5:	<i>Porcentajes sobre las Relaciones sociales desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016</i>	58
Figura 6	Porcentajes sobre el desarrollo personal desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	59
Figura 7	<i>Porcentajes sobre el desempeño de tareas desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016</i>	60
Figura 8	Porcentajes sobre relación con la autoridad desde la percepción de los trabajadores de tres unidades de trabajo de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016	61

Resumen

La presente investigación tuvo como problema general determinar La satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad.2016

La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo y alcance descriptivo comparativo, de diseño no experimental, transversal o transaccional, se consideró una población censal de 61 trabajadores de las diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad. La recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario tipo Likert sobre satisfacción laboral los mismos que fueron validados y con confiabilidad determinado por el índice del alpha de crombach de 0.80.

Se concluyó que no existen diferencias significativas entre los tres grupos de las diferentes unidades de la dirección con respecto al nivel de satisfacción laboral. siendo el $p = 0,210 < 0,05$.

Palabras clave: satisfacción laboral, calidad

Abstract

The present investigation has as general problem to determine the job satisfaction of the workers of the different units of the Directorate of Health Network Lima Ciudad.2016

The research methodology has a quantitative approach, type of substantive study and descriptive scope, non-experimental design, cross-sectional or descriptive transactional descriptive, the population of the present study was constituted. A census population of 61 workers from different units of the Health Network Director Lima Ciudad.2016, the data collection was carried out through a Likert type questionnaire on job satisfaction. Instrument already validated and with reliability.

The results obtained from the hiring of the hypothesis were concluded that there are no significant differences between the three groups of the different management units regarding the level of job satisfaction. With $p = 0.120 < 0.05$.

Key words: job satisfaction, quality