



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina
Central del Seguro Integral de Salud 2014**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORES:

**Br. Miriam Marlene Girón Porras
Br. Gino Santiago Ocospoma Calderón**

ASESOR:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

CIENCIAS EMPRESARIALES Y MÉDICAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2014

Agradecimientos

Agradecemos a nuestros estimados docentes por su contribución a nuestro desarrollo profesional y su apoyo para el logro de esta investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros: Miriam Marlene Girón Porras y Gino Santiago Ocrosopoma Calderón, estudiantes de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N°10183679 y 10431999 respectivamente, con la tesis titulada “Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud 2014”. DECLARAMOS BAJO JURAMENTETO que:

1. La tesis en mención es de nuestra autoría.
2. Hemos aceptado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada 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 un título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto son los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (como nuevo algún trabajo de investigación propia que ya haya sido publicado), piratería (uso legal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias que de nuestras acciones se derivan, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, octubre de 2014.

Br. Miriam Marlene Girón Porras

Br. Gino Santiago Ocrosopoma Calderón

Indice

	Pág.
Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Declaración de autenticidad	4
Presentación	5
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación teórica	20
1.3 Justificación	43
1.4 Problema	43
1.5 Hipótesis	45
1.6 Objetivos	46
II. MARCO METODOLOGICO	
2.1 Variables	49
2.2 Operacionalización de las variables	51
2.3 Metodología	58
2.4 Tipos de estudio	58
2.5 Diseño	58
2.6 Población, muestra y muestreo	59
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8 Métodos de análisis de datos	73
2.9 Aspectos éticos de datos	74

III. RESULTADOS	76
IV. DISCUSIÓN	91
V. CONCLUSIONES	94
VI. RECOMENDACIONES	97
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	100
ANEXOS	104

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	51
Tabla 2: Operacionalización de la variable Desempeño laboral	54
Tabla 3: Muestra	59
Tabla 4: Estadísticas Descriptivas de la variable Satisfacción Laboral	59
Tabla 5: Estadísticas Descriptivas de la variable Desempeño Laboral	60
Tabla 6: Dimensiones y su relación con el marco teórico del Instrumento utilizado para la medición de la Satisfacción Laboral en el presente estudio	61
Tabla 7: Dimensiones e indicadores aplicados en el Instrumento utilizado para la medición de la Satisfacción Laboral en el presente estudio	61
Tabla 8: Consistencia interna del Cuestionario Total y sus 6 componentes	64
Tabla 9: Agrupación de Items por Dimensión del Cuestionario para la evaluación de Desempeño Laboral	66
Tabla 10: Items positivos y negativos del cuestionario para la Evaluación de Desempeño Laboral	66
Tabla 11: Puntuación de los Items Positivos o Negativos del cuestionario diseñado para la Evaluación de Desempeño Laboral	67
Tabla 12: Categorías Diagnósticas de la Variable Desempeño Laboral	67
Tabla 13: Dimensiones e indicadores aplicados en el Instrumento utilizado para la medición de la Satisfacción Laboral en el presente estudio	68
Tabla 14: Resultados del Método de Consistencia Interna para la Variable Satisfacción Laboral	69
Tabla 15: Consistencia Interna del Cuestionario total aplicado en la medición de la variable Satisfacción Laboral	70
Tabla 16: Resultados del Método de Consistencia Interna para la Variable Desempeño Laboral	71

Tabla 17:	Consistencia Interna del Cuestionario total aplicado en la medición de la variable desempeño Laboral	72
Tabla 18	Muestra clasificada por Género y Tiempo de Servicio	76
Tabla 19:	Porcentaje de los niveles de Satisfacción Laboral por dimensión	77
Tabla 20:	Frecuencia de Satisfacción Laboral por Género	78
Tabla 21:	Prueba de correlación entre la variable Satisfacción Laboral y el Género	79
Tabla 22:	Nivel de Satisfacción Laboral	79
Tabla 23:	Porcentajes por Nivel de Desempeño Laboral	80
Tabla 24:	Resultados de evaluación en la dimensión Gestión de Calidad	80
Tabla 25:	Resultados de evaluación en la dimensión Capacidad de Liderazgo	81
Tabla 26:	Nivel de Desempeño Laboral	82
Tabla 27:	Resultados de la correlación entre el factor de remuneraciones y prestaciones satisfacción laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores del Seguro Integral de Salud(SIS)	82
Tabla 28:	Resultados de la correlación entre el factor de satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores del SIS.	83
Tabla 29:	Resultados de la correlación entre el factor de satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores del SIS.	84
Tabla 30:	Resultados de la correlación entre el factor ambiente físico y el desempeño Laboral de los trabajadores del SIS.	85
Tabla 31:	Resultados de la correlación entre la satisfacción generada por la cantidad de producción en la organización y el Desempeño laboral de los trabajadores del SIS.	86
Tabla 32:	Resultados de la correlación entre el factor ambiente físico y el Desempeño Laboral de los trabajadores del SIS.	87
Tabla 33:	Resultados de la correlación entre la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores del SIS.	89

Resumen

La presente investigación, estudia la relación de variables como satisfacción laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud en el año 2014. El propósito de la investigación fue determinar el nivel de relación que existe entre estas dos variables y sus dimensiones.

La investigación es de tipo cuantitativo, cuyo diseño es de tipo no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida de 167 trabajadores administrativos de la Oficina Central del Seguro Integral de Salud, los cuales constituyen la unidad de análisis. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá, compuesta de 26 ítems de respuesta dicotómica y para medir el Desempeño Laboral se utilizó el cuestionario elaborado por los autores y compuesto por 24 ítems.

Se aplicó el coeficiente estadístico Rho de Spearman. Los hallazgos encontrados del análisis estadístico realizado dan como resultado que existe una relación positiva moderada entre las variables satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores del Seguro Integral de Salud, obteniéndose un coeficiente de correlación de $r = 0,404$, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$); en relación a la dimensión supervisión y participación en la organización se obtuvo un coeficiente de correlación bajo de $r = 0,199$, con una $p = 0.01$ ($p < .05$); la remuneración y las prestaciones laborales obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r = 0,546^{**}$; con una $p = 0,000$ ($p < .05$), la satisfacción intrínseca generada en la organización obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r = 0,403$, con una $p = 0.00$ ($p < .05$), la satisfacción laboral generada por el ambiente físico obtuvo un coeficiente de correlación bajo de $r = 0,316$, con una $p = 0.00$ ($p < .05$), la satisfacción laboral generada por la cantidad de trabajo entregado obtuvo un coeficiente de correlación bajo de $r = 0,392^{**}$; con una $p = 0,000$ ($p < .05$), y la satisfacción laboral generada por la calidad de trabajo entregado obtuvo un coeficiente de correlación moderado de $r = 0,488^{**}$; con una $p = 0,000$ ($p < .05$).

Palabras clave: satisfacción laboral, desempeño laboral.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between job satisfaction and workers' performance in the center office of Seguro Integral de Salud- 2014. Basic research is correlational. The not experimental design is transversal. The sample consisted of 167 persons. The findings that there is a relationship between their checking obtained a low correlation coefficient of $r=0.199$ with $p = 0.01$ ($p > .05$); pay and job services a medium correlation coefficient of $r = 0, 546$; ** with $p = 0.000$ ($p < .05$), the satisfaction intrinsecal a low correlation coefficient of $r = 0.403$ with $p = 0.00$ ($p > .05$), the satisfaction of job place a low correlation of $r=0,316$ with $p=0.00$, the satisfaction of job quantity a low correlation of $r=0,392$ with $p=0.00$ ($p > 0.05$) and the satisfaction of job quality medium correlation of $r=0,488$ with $p=0.00$ ($p > 0.05$).

Keywords: job satisfaction, worker performance