



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y ansiedad en trabajadores de la
Micro Red Santa Luzmila de Comas-2015**

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

AUTORES:

Br. Lizzie Roxana Paucar Villanueva

Br. José William Donayre López

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Calderón

SECCION:

Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACION

Calidad en las Prestaciones Asistenciales

PERU – 2016

Presidente

Secretaria

Vocal

Dedicatoria

A Milagros, mi hija; motivación y éxito de mi existencia.

A la memoria de Yeny, hermana con quien compartí hasta el último instante de su vida este reto.

Lizzie Roxana

Dedicatoria

A mis hijos, Quienes son el motor y motivo para seguir superándome.

A mis padres, que siempre han apoyado en todos los retos de superación académica.

José Donayre

Agradecimiento

A mi asesor, quien me acompaña muchos años en cada reto académico que asumo.

Al Mg. Danilo Sánchez; por su invaluable apoyo en la conducción del presente estudio.

Lizzie Roxana

Al Mg. Danilo Sánchez; profesor y asesor de este trabajo; que ha puesto de manifiesto su dedicación y paciencia para orientarnos y culminar esta investigación.

José William

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Lizzie Roxana Paucar Villanueva y José William Donayre López, estudiantes del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 40142742 y DNI 21885337 con la tesis titulada “Satisfacción laboral y ansiedad en trabajadores de la Micro Red Santa Luzmila de Comas-2015”, declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2015

Lizzie Roxana Paucar Villanueva

DNI: 40142742

José William Donayre López

DNI: 21885337

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos la tesis titulada: Satisfacción laboral y ansiedad en trabajadores de la Micro Red Santa Luzmila de Comas en el año 2015.

La presente tesis tiene como finalidad, conocer la asociación entre la satisfacción laboral y la ansiedad estado rasgo en trabajadores de salud de la Micro Red Santa Luzmila del Distrito de Comas en el año 2015. La investigación se torna necesaria en la medida que nos proporcionará información relevante y de primera mano que servirá a los que toman decisiones para direccionar mejor el servicio de salud de tal modo que se consigan los objetivos institucionales.

El documento consta de seis capítulos, el primer capítulo está orientado a abordar el planteamiento del problema, antecedentes, justificación, problemas y objetivos de la investigación; el segundo capítulo presenta el marco referencial, el tercer capítulo contiene la descripción de las hipótesis y las variables, el cuarto capítulo está orientado a la presentación de la metodología del trabajo, el quinto capítulo contiene los resultados del estudio, el sexto capítulo contiene la discusión de los resultados y finalmente se adjuntan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

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

Los autores.

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Indice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I: Problema de investigación	
1.1 Realidad problemática	16
1.2 Formulación del problema	19
Problema General	19
1.2.2 Problema Específico	19
1.3 Justificación, relevancia y contribución	19
1.3.1 Teórica	19
1.3.2 Práctica	19
1.3.3 Social	20
1.4 Objetivos	20
1.4.1 General	20
1.4.2 Específicos	20
Capítulo II: Marco referencial	22
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes Internacionales	24
2.2 Marco teórico	26
2.3 Perspectiva teórica	37
Capítulo III: Hipótesis y Variables	39

3.1	Hipótesis	40
3.1.1	Hipótesis General	40
3.1.2	3.1.2 Hipótesis específicas	40
3.2	Identificación de variables	40
3.3	Descripción de variables	41
3.3.1	Definición conceptual	41
3.3.2	Definición operacional	41
3.4	Operacionalización de variables	42
Capítulo IV: Marco metodológico		44
4.1	Tipo de investigación	46
4.2	Población, muestra y muestreo	46
4.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
4.4	Validación y confiabilidad del instrumento	50
4.5	Procedimiento de recolección de datos	51
4.6	Método de análisis e interpretación de datos	52
Capítulo V: Resultados		53
5.1	Presentación de resultados	54
5.2	Prueba de Hipótesis	58
Capítulo VI: Discusión de resultados		62
Conclusiones		67
Sugerencias		68
Referencias bibliográficas		69
Anexos		72

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variable: Satisfacción Laboral	42
Tabla 2: Operacionalización de variables : Ansiedad	43
Tabla 3: Distribución de la población según el sexo, estado civil y edad	47
Tabla 4: Escala de correlación según el rango de valores	51
Tabla 5: Tabla de contingencia de la Ansiedad y la Satisfacción Laboral	54
Tabla 6: Tabla de contingencia de la Ansiedad estado y la Satisfacción Laboral	55
Tabla 7: Tabla de contingencia de la Ansiedad rasgo y la Satisfacción Laboral.	56
Tabla 8: correlación entre Ansiedad y la Satisfacción Laboral	58
Tabla 9: correlación entre la Ansiedad estado y la Satisfacción Laboral	59
Tabla 10: correlación entre Ansiedad rasgo y la Satisfacción Laboral	60

Índice de figuras

	Pág.
Gráfico 1: Gráfico de diseño de tesis	45
Figura 1: Ansiedad y la Satisfacción Laboral	54
Figura 2: Ansiedad estado y la Satisfacción Laboral	55
Figura 3: Ansiedad rasgo y la Satisfacción Laboral.	57

Resumen

La finalidad del presente trabajo es determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y la ansiedad estado-rasgo en trabajadores de la Micro Red Santa Luzmila de Comas en el año 2015; es decir, cómo están asociadas estas variables tan importantes para el brindar un servicio de salud de calidad, entendiendo que éste constituye un derecho universal del ser humano. El presente estudio se sustenta en la teoría de los rasgos de la personalidad que implica el uso de constructos que sintetizan la conducta típica de una persona y que permite no sólo describir como es ella sino también permite predecir y explicar por qué se comporta de esa manera (21). En la variable satisfacción laboral, se asume el modelo multidimensional que sostiene que la satisfacción laboral se basa y depende de una variedad de factores vinculados con el trabajo.

La investigación obedece a un tipo básico, descriptivo correlacional y de diseño no experimental, transversal. Para evaluar la Satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral (CSL) de Sonia Palma, que se sustenta en el modelo multidimensional de la satisfacción laboral planteado por Herzberg y para evaluar ansiedad se hizo uso del Inventario de Ansiedad estado-rasgo de Charles Spielberger., basado en el modelo factorial de Catell y Scheier. La muestra estuvo conformada por 70 trabajadores del centro de salud de la Red Asistencial da Santa Luzmila cuyas edades fluctuaban entre los 20 y 67 años. Dado que la muestra exhibe una distribución normal se utilizó la estadística inferencial: coeficiente de correlación de Spearman.

Los resultados demuestran una correlación negativa significativa entre la satisfacción laboral y la ansiedad estado y la ansiedad rasgo de los trabajadores, a nivel de los factores se halla en 3 de los 4 factores de la satisfacción laboral correlaciones negativas por lo que se concluye que a menor satisfacción laboral mayor ansiedad.

Palabras claves: Satisfacción laboral, ansiedad estado, ansiedad rasgo

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between job satisfaction and state-trait anxiety in workers Microgrid St. Ludmila of Comas in 2015; that is, how they are these important variables associated to provide quality health services, understanding that this is a universal human right. This study is based on the theory of personality traits which involves the use of constructs that synthesize the typical behavior of a person and which allows not only describe as her but also to predict and explain why it behaves that way (21). Job satisfaction variable, the multidimensional model holds that job satisfaction is based and depends on a variety of factors related to the job is assumed.

The investigation follows a basic, descriptive correlational and non experimental, transversal design type. Job satisfaction questionnaire (CSL) of Sonia Palma, which is based on the multidimensional model proposed by Herzberg job satisfaction and anxiety was used to assess use was made of State Anxiety Inventory-Charles Spielberger trait to assess job satisfaction ., based on the factor model of Cattell and Scheier. The sample consisted of 70 workers at the health center of the Assistance Network da Santa Ludmila whose ages ranged between 20 and 67 years. Spearman correlation coefficient: Since the sample exhibits a normal distribution inferential statistics were used.

The results show a significant negative correlation between job satisfaction and anxiety state and trait of workers at the level of the factors anxiety is found in 3 of the 4 factors of job satisfaction negative correlations so we conclude that the lower job satisfaction increased anxiety.

Keywords: Job satisfaction, anxiety state, trait anxiety