



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Ergonomía y satisfacción laboral en el Seguro Social
de Salud - Lima, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Beny Maribel Taboada Suarez

ASESOR:

Mgtr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ-2015

Página del jurado

.....
Mgtr. Noel Alcas Zapata
Vocal

.....
Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretaria

.....
Dr. Manuel García Torres
Presidente

Dedicatoria

A Pochita, que está en el cielo, por la fuerza demostrada antes de partir, por esa alegría contagiante y por siempre alentarme a ser mejor.

Agradecimiento

A Dios, por darme salud y la alegría de llegar a culminar esta investigación, a mi madre por su comprensión y su apoyo incondicional.

A mi esposo, por animarme a continuar y por tolerar pasar los matutinos domingos familiares sin mí.

A mi hijita por ser el motivo de este esfuerzo, por ser la razón de mi vida, y ser la fuente de la búsqueda de un futuro mejor.

Al Dr. Cesar Acuna Peralta, fundador de la Universidad Cesar Vallejo. Asimismo agradezco al Mgtr. Noel Alcas Zapata, por sus valiosas sugerencias para la consolidación de la presente tesis.

Declaración jurada

Yo, Beny Maribel Taboada Suárez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 42045336. Con la tesis titulada “Ergonomía y Satisfacción Laboral en el Seguro Social de Salud - Lima, 2014”.

Declaro bajo juramento que

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de enero del 2015

Br. Beny Maribel Taboada Suárez
DNI: 42045336

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Ergonomía y Satisfacción Laboral en el Seguro Social de Salud – Lima, 2014.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la relación entre Ergonomía y Satisfacción Laboral en el Seguro Social de Salud – Lima, 2014.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

La autora.

Índice de contenido

	Pág.
Caratula	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Capítulo I: Introducción	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.4 Justificación	56
1.5 Problema	58
1.6 Hipótesis	60
1.7 Objetivos	60
Capítulo II: Marco metodológico	62
2.1 Variables	63
2.2 Operacionalización de variables	65
2.3 Metodología	67
2.4 Tipo de estudio	67
2.5 Diseño	67
2.6 Población, muestra y muestreo	68
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
2.8 Métodos de análisis de datos	75

Capítulo III: Resultados	
3.1 Descripción	77
3.2 Contrastación de hipótesis	80
Capítulo IV: Discusión	85
Capítulo V: Conclusiones	88
Capítulo VI: Recomendaciones	91
Capítulo VII: Referencias bibliográficas	93
Anexos	98
1 Matriz de consistencia	99
2 Cuestionario	102
3 Análisis de fiabilidad	106
4 Base de datos	114
5 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	122

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable ergonomía	65
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	66
Tabla 3: Población de la Gerencia de Administración de Personal y del Despacho de la Gerencia Central de Gestión de las Personas	69
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	73
Tabla 5: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Ergonomía	74
Tabla 6: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción laboral	74
Tabla 7: Tabla de contingencia entre los niveles de la ergonomía y los niveles de la satisfacción laboral	77
Tabla 8: Tabla de contingencia entre los niveles de la ergonomía y los niveles de la satisfacción intrínseca	78
Tabla 9: Tabla de contingencia entre los niveles de la ergonomía y los niveles de la satisfacción extrínseca	79
Tabla 10: Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables ergonomía y la satisfacción laboral.	80
Tabla 11: Coeficiente de correlación de Spearman entre la ergonomía y la satisfacción intrínseca	82
Tabla 12: Coeficiente de correlación de Spearman entre la ergonomía y la satisfacción extrínseca	83

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Niveles entre la ergonomía y la satisfacción laboral	77
Figura 2: Niveles entre la ergonomía y la satisfacción intrínseca	78
Figura 3: Niveles entre la ergonomía y la satisfacción extrínseca	79

Resumen

La presente investigación titulada: “Ergonomía y Satisfacción Laboral en el Seguro Social de Salud - Lima, 2014”, tuvo como objetivo: determinar la relación entre la ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Personal y de la Gerencia Central de Gestión de las Personas de ESSALUD, 2014. Esto como respuesta al problema: ¿Qué relación existe entre ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Personal y del Despacho de la Gerencia Central de Gestión de las Personas de ESSALUD, 2014?

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo, cuya muestra estuvo conformada por 100 trabajadores de la Gerencia de Administración de Personal y del Despacho de la Gerencia Central de Gestión de las Personas de ESSALUD, 2014. Para mejorar la información requerida, previamente se validó los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la opinión de expertos y el estadístico Alfa de Cronbach; la técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios graduados en la escala de Likert para ambas variables.

Con referencia al objetivo general: determinar la relación entre la ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Personal y de la Gerencia Central de Gestión de las Personas de ESSALUD, 2014, se concluye que; la ergonomía se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración de Personal y del Despacho de la Gerencia Central de Gestión de las Personas de ESSALUD, en el periodo 2014. Lo que se demuestra con la prueba de Spearman (sig. bilateral = .004 < .01; Rho = .282**).

Palabras claves: Ergonomía, Satisfacción laboral.

Abstrac

This research entitled "Ergonomics and Job Satisfaction in Social Health Insurance - Lima, 2014", aimed to: determine the relationship between ergonomics and job satisfaction of workers in the Management of Personnel Management and the Central Management Persons Management of ESSALUD, 2014. This response to the problem: What is the relationship between ergonomics and job satisfaction of workers in the Management of Personnel Management or the Office of the Central Management People Management ESSALUD, 2014?

The research was conducted under a non-experimental, correlational, cross-sectional design with quantitative approach, in which the sample consisted of 100 employees of the Management of Personnel Management and the Office of the Central Management of People Management of ESSALUD, 2014. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability demonstrated by expert opinions and statistical Cronbach Alfa; the technique used is the survey and the instruments were two graduate questionnaires Likert scale for both variables.

With reference to the general objective: You determine the relationship between ergonomics and job satisfaction of workers in the Management of Personnel Management and the Central Management People Management ESSALUD, 2014, it concluded that; Ergonomics is significantly related to job satisfaction of employees in the Management of Personnel Management and the Office of the Central Management People Management ESSALUD in 2014. What period is shown by the Spearman test (sig. bilateral = 0.004 <0.01; Rho = 282 **).

Keywords: *Ergonomics, Job Satisfaction.*