



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral del personal de salud que trabaja
en el Policlínico PNP San Martín de Porres durante el
mes de Enero 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR

Br. Changanquí Reátegui, Carlos Enrique

ASESOR (A):

Mg. Oriana Rivera Lozada de Bonilla

SECCIÓN

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de los servicios de salud

PERÚ – 2015

DEDICATORIA

El presente estudio se lo dedico a Dios, mi creador; a mi esposa Ana y a mis hijos, Carlos y Ariana, quienes son fuentes de inspiración y fortaleza ante cualquier reto que se me presenta en la vida.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, la Mg. Oriana Rivera Lozada de Bonilla, por toda su paciencia, conocimientos y su valioso tiempo, los cuales fueron de gran ayuda para la culminación de mi estudio.

A la jefatura y al personal administrativo del Policlínico PNP San Martín de Porres, quienes permitieron y facilitaron los trámites para la realización del estudio en este establecimiento.

De manera muy especial, a cada uno de los profesionales y el personal que labora en el Policlínico PNP San Martín de Porres, y que participó voluntariamente de la encuesta, ya que gracias a su apoyo se pudo obtener los resultados de la presente tesis.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en el Policlínico PNP San Martín de Porres durante el mes de Enero 2015”, con la finalidad de determinar la satisfacción laboral del personal de Salud que trabaja en el Policlínico PNP San Martín de Porres durante el 2015, en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice Temático	vii
Índice de Tablas y Figuras	ix
RESUMEN	X
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1 Antecedentes	13
1.2 Marco teórico	22
1.3 Justificación	31
1.4 Problema	32
1.5 Objetivos	34
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	35
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	37
2.3 Tipo de estudio	39
2.4 Diseño	39
2.5 Población, muestra y muestreo	39

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
2.7 Métodos de análisis de datos	43
2.8 Aspectos éticos	43
CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN	60
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	65
CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES	67
CAPÍTULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
CAPÍTULO VIII: ANEXOS	76
Anexo 1: Consentimiento Informado	77
Anexo 2: Ficha de recolección de datos	79
Anexo 3: Escala para medir actitudes	80
Anexo 4: Instructivo para evaluación de resultados	81
Anexo 5: Medición de la variable Nivel de satisfacción	82
Anexo 6: Matriz de consistencia	85
Anexo 7: Validez del cuestionario de satisfacción laboral S20/23	88
Anexo 8: Confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach)	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01	Grupo etéreo del personal de salud	45
Tabla 02	Características laborales de los profesionales	46
Tabla 03	Nivel de satisfacción del personal de salud	48
Tabla 04	Nivel de satisfacción sobre el bienestar intrínseco	49
Tabla 05	Nivel de satisfacción sobre el ambiente físico de trabajo	50
Tabla 06	Nivel de satisfacción en cuanto a la supervisión del personal	51
Tabla 07	Nivel de satisfacción sobre la participación del personal	52
Tabla 08	Nivel de satisfacción sobre las prestaciones recibidas	53
Tabla 09	Relación entre el tiempo que trabajo y la satisfacción laboral	54
Tabla 10	Relación entre la categoría laboral y la satisfacción laboral	55
Tabla 11	Respuestas del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01	Edad del personal de salud	45
Figura 02	Tipo de contrato de los profesionales	47
Figura 03	Nivel de satisfacción global del personal de Salud	48
Figura 04	Nivel de satisfacción sobre el bienestar intrínseco	49
Figura 05	Nivel de satisfacción sobre el ambiente físico de trabajo	50
Figura 06	Nivel de satisfacción en cuanto a la supervisión del personal	51
Figura 07	Nivel de satisfacción sobre la participación del personal	52
Figura 08	Nivel de satisfacción sobre las prestaciones recibidas	53
Figura 09	Relación entre el tiempo que trabajo y la satisfacción laboral	54
Figura 10	Relación entre la categoría laboral y la satisfacción laboral	55

Resumen

Esta investigación tuvo por objetivo determinar la satisfacción laboral del personal de Salud que trabaja en el Policlínico PNP San Martín de Porres durante el mes de enero en el año 2015. El abordaje de este estudio fue cuantitativo de tipo observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal. Se trabajó con una población constituida por 41 profesionales de salud que laboran en el Policlínico PNP San Martín de Porres durante el mes de enero del año 2015. Los datos se registraron en el programa Statistics SPSS v.21. Para el análisis descriptivo de las variables cuantitativas se estimó medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar). Para el análisis de variables cualitativas (nominal) se estimó frecuencias absolutas y porcentajes (frecuencias relativas).

Las gráficas fueron diseñadas en Microsoft Excel 2010, se utilizaron las herramientas graficas: diagramas circular y barras. La investigación tuvo como resultado que el nivel de satisfacción Global del personal de salud que labora en el Policlínico PNP San Martín de Porres durante el 2015, es que: el 58.5% de los profesionales se encuentra "Satisfecho" y el 24.4% "Insatisfecho". El grado de satisfacción del personal de salud sobre el bienestar respecto al trabajo realizado (satisfacción intrínseca) es: el 46.3% se siente "Satisfecho" y el 29.3% "Muy satisfecho". En lo concerniente al nivel de satisfacción sobre el ambiente físico: el 43.3% de los profesionales refiere sentirse "Satisfecho" con el lugar de trabajo y el 24.4% se siente "Muy satisfecho". Respecto a la satisfacción sobre las supervisiones al personal: el 70.7% refiere sentirse "Satisfecho" en este ámbito y solo el 17.1% se siente "Insatisfecho". Para el nivel de satisfacción sobre la participación del profesional de salud que labora en el policlínico, se observó que la mayoría se siente "Satisfecho" (58.5%) y el 19.5% se siente "Insatisfecho". En cuanto al nivel de satisfacción sobre las prestaciones recibidas: el 68.3% refiere sentirse "Satisfecho" y el 17.1% "Insatisfecho". No se encontró relación significativa entre el nivel de satisfacción y el tiempo laboral ($p=0.325$), asimismo no se encontró relación significativa entre el nivel de satisfacción y la categoría laboral ($p=0.425$).

Palabras claves: Satisfacción, Satisfacción laboral, personal de salud.

Abstract

This investigation aims at to determine the Job Satisfaction of health personnel who works at the Policlinico San Martín de Porres PNP during the month of January in the year of 2015. The approach of this study was quantitative study, observational, descriptive, cross-sectional prospective. It worked with a population composed by 41 health care professionals that work in the Policlinico San Martín de Porres PNP during the month of January in the year of 2015. The data was recorded in SPSS Statistics v.21 program. For the descriptive analysis of quantitative variables measures of central tendency (mean) and dispersion measures (standard deviation), was estimated. For the analysis of qualitative variables (nominal) and percentages (relative frequencies) frequencies were estimated. The graphics were designed in Microsoft Excel 2010, were used the graphical tools as circular diagrams and charts. This investigation had as results that global satisfaction level of health personnel working at the Policlinico San Martín de Porres PNP in 2015 is that: 58.5% of professionals are located "Satisfied" and 24.4% "Unsatisfied". The satisfaction of health personnel regarding the welfare work (intrinsic satisfaction) is: 46.3% feel "Satisfied" and 29.3% "Very Satisfied". With regard the level of satisfaction with the physical environment: 43.3% of professional reports feeling "Satisfied" with the workplace and 24.4% feel "Very satisfied". Regarding satisfaction about staff supervisions: 70.7% reported feeling "Satisfied" in this field and only 17.1% feel "Unsatisfied". For the level of satisfaction, with the participation of health professionals that works in the polyclinic, it was observed that most people feel "Satisfied" (58.5%) and 19.5% feel "Unsatisfied". Regarding the level of satisfaction with the services received: 68.3% reported feeling "Satisfied" and 17.1% "Unsatisfied". No significant relationship between the level of satisfaction and working hours ($p = 0.325$) was found also no significant relationship between the level of satisfaction and job category ($p=0.425$) was found. Finally it is concluded that the level of overall satisfaction of health personnel who works at the Policlinico San Martín de Porres PNP during 2015 was "Satisfied" 58.5% and "Unsatisfied" at 24.4%.

Keywords: Satisfaction, job satisfaction, personal health.