



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Grado de satisfacción laboral de los médicos y paramédicos  
del Hospital Marino Molina Scippa. Distrito de Comas -  
Lima, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

BR. Zevallos Vilchez, Norma Erlinda.

BR. Zevallos Vilchez, Rayda Rene

**ASESOR:**

MG. Sánchez Coronel, Danilo.

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ. 2014**

## **Páginas Preliminares**

### **Miembros del Jurado**

---

Mg. Oriana Rivera Lozada  
Presidente

---

Mg. Galia Lescano López  
Secretaria

---

Mg. Danilo Sánchez Coronel  
Vocal

## **Dedicatoria**

A Dios como ser supremo y creador nuestro y de todo lo que nos rodea y por habernos dado la inteligencia, paciencia y ser nuestro guía en nuestras vidas.

A mi asesor en este trabajo de investigación, el Dr. Danilo Sánchez Coronel.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios ser maravilloso que me dió fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar. A mi familia por ayudarme mientras yo realizaba investigaciones y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

A mis hermanos, su ayuda en impulsarme a terminar este proyecto. También expresar mis agradecimientos a todas las personas que colaboraron para obtener información durante el desarrollo de este estudio.

A mi Asesor Mg Danilo Sánchez por su valiosa orientación, en la elaboración de la presente investigación.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración Jurada

Yo, **Norma Erlinda, Zevallos Vilchez**, estudiante del Programa **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo**, identificado(a) con DNI 07519668, con la tesis titulada **“Grado de Satisfacción Laboral de los Médicos y Paramédicos del Hospital Marino Molina Scippa. Distrito de Comas. 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. 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 05/12/2014

Nombres y apellidos: **Zevallos Vilchez, Norma Erlinda.**

DNI: 07519668

## Declaratoria de autenticidad

### **Declaración Jurada**

Yo, **Rayda Rene, Zevallos Vilchez**, estudiante del Programa **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo**, identificado(a) con DNI 06466558, con la tesis titulada **“Grado de Satisfacción Laboral de los Médicos y Paramédicos del Hospital Marino Molina Scippa Distrito de Comas, 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. 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: 05/12/2014

Nombres y apellidos: **Zevallos Vilchez, Rayda Rene.**

DNI: 06466558

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada

**“GRADO DE SATISFACION LABORAL DE LOS MEDICOS Y PARAMEDICOS DEL HOSPITAL MARINO MOLINA SCIPPA DE COMAS, 2014”**, con la finalidad de **Determinar el grado de satisfacción laboral de los médicos y paramédicos del Hospital Marino Molina Scippa. Distrito de Comas, Lima..** En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de **MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

Esperamos cumplir con los requisitos de aprobación.

**BR. ZEVALLOS VILCHEZ, NORMA ERLINDA.**

**BR. ZEVALLOS VILCHEZ, RAYDA RENE.**

## INDICE

<b>Páginas preliminares</b>	i
Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv-v
Presentación	vi
Índice	vii-viii
Índice de anexos	ix
<b>Resumen</b>	x
<b>Abstract</b>	xi
<b>I. Introducción</b>	1
1.1 Antecedentes	2-10
1.2 Marco Teórico	10-19
1.3 Justificación	20
1.4 Problema	20
1.4.1 Realidad problemática	20
1.4.2 Formulación del problema	21

1.5 Objetivos	21
<b>II. Marco metodológico</b>	22
2.1 Variables	23
2.2 Operacionalización de variables	23
2.3 Metodología	24
2.3.1 Tipo de estudio	24
2.3.2 Diseño	24
2.4 Población, muestra y muestreo	24-25
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.6 Métodos de análisis de datos	25
2.7 Aspectos éticos	26
<b>III. Resultados</b>	27-39
<b>IV. Discusión</b>	40-42
<b>V. Conclusiones</b>	43-44
<b>VI. Recomendaciones</b>	45-46
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	47-51
<b>Anexos</b>	52-73

## Índice de Tablas y Gráficos.

Población Según Género	28
Población Según Grupo etario	29
Frecuencia de respuestas de Dimensión Realización Personal	30
Frecuencia de respuestas de Dimensión Realización Profesional	31-32
Frecuencia de respuestas de Dimensión Realización Laboral	33-34
Dimensión Realización Personal	35
Dimensión Realización Profesional	36
Dimensión Realización Laboral	37
Nivel de satisfacción de los pacientes en emergencia HMMS.	38
Características de los porcentajes para la evaluación de la satisfacción laboral en sus diferentes dimensiones de los médicos y paramédicos del HMMS. De Comas 2014.	39

## Resumen

El presente trabajo de investigación grado de satisfacción laboral de los médicos y paramédicos del servicio de emergencia del hospital Marino Molina Scippa. Comas, Lima. Es el resultado del desarrollo del protocolo de estudio descriptivo simple, enfoque cuantitativo y transversal desarrollado durante los meses de julio y agosto del 2014. En esta investigación se evaluó el grado de satisfacción laboral de los médicos y paramédicos en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa y se apoya en la Teoría de Maslow A, este autor propone la motivación humana se basa en la voluntad de satisfacer sus necesidades, identificando una jerarquía de cinco necesidades, desde las necesidades fisiológicas básicas hasta las necesidades más altas de realización personal y la teoría bifactorial de Herzberg.

La muestra del estudio fue de tipo no probabilístico y estuvo compuesta por 106 trabajadores laboran en el servicio de emergencia del Hospital Marino Molina Scippa, distrito de Comas, Lima, 2014. El instrumento (encuesta ) estuvo conformado por: 29 ítems con una amplitud de 5 categorías; Los resultados obtenidos muestra la información de 106 trabajadores, para el análisis de los datos se utilizo el paquete estadístico SPSS 22 y Excel, Se evaluó la encuesta mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, los datos recolectados, clasificados en tres dimensiones, mostró un coeficiente de 0.84 y como conclusiones tenemos : En el grado de Satisfacción laboral se encontró que 79% manifestaron satisfacción intermedia; 11% manifestaron insatisfacción y 10% manifestaron satisfacción completa.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, realización personal.

## Abstract

The Present research job satisfaction of doctors and paramedics emergency service hospital Scippa Marino Molina. Comas, Lima. It is the result of the development of simple descriptive study protocol, cuantitativa and transversal approach developed during the months of July and August 2014. In this research the job satisfaction of doctors and paramedics at the emergency room of the Marine Hospital was evaluated Molina Scippa and relies on theory. Maslow A, this author proposes human motivation is based on the desire to meet their needs, identifying a hierarchy of five needs, from basic physiological needs to the highest needs for personal fulfillment and Herzberg two-factor theory. The study sample was non-probabilistic and consisted of 106 workers work in the emergency service of the Marine Hospital Molina Scippa district of Comas, Lima, 2014. The instrument (survey) consisted of 29 items with an amplitude of five categories; The results shows information of 106 workers, for data analysis SPSS and Excel 22 was used, the survey was assessed by Cronbach's alpha coefficient, the data collected, classified into three dimensions, showed a coefficient 0.84 and as conclusions are: the degree of job satisfaction found that 79% said intermediate satisfaction; 11% expressed dissatisfaction and 10% reported complete satisfaction.

Keywords: Job satisfaction, personal fulfillment.