



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA  
QUIRÚRGICA EN EL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI;  
LAMBAYEQUE – 2015.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES**

**Br. ÁLVAREZ RIVAS KELLY GIULINA.**

**Br. MOSTACERO ABANTO DAIVY DANIEL**

**ASESOR**

**DRA. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2015**

JURADO

Dra. CAJAN VILLANUEVA MARINA

Presidente

Mg. MONTENEGRO CAMACHO ARTURO

Secretario

Dra. ARBULÚ PEREZ VARGAS CARMEN

Vocal

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Daivy Daniel Mostacero Abanto egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 40365184

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA QUIRÚRGICA EN EL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI; LAMBAYEQUE – 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 15 de Julio de 2016



Firma

Nombres y apellidos: Daivy Daniel Mostacero Abanto

DNI: 40365184

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Kelly Giulina Alvarez Rivas egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 40030541

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA QUIRÚRGICA EN EL HOSPITAL LUIS HEYSEN INCHÁUSTEGUI; LAMBAYEQUE – 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 15 de Julio de 2016

Firma

Nombres y apellidos: Kelly Giulina Alvarez Rivas

DNI: 40030541

## DEDICATORIA

*A mi padre Antero y mi madre Eli,  
con gratitud y amor por el apoyo constante  
que siempre me brindan.*

**Deivy**

*A mi padre Wilmer José y mi madre Lina  
Rivas, con gratitud y amor por el apoyo  
constante que siempre me brindan.*

**Kelly**

*A nuestros queridos hijos Gael y Paris,  
hermanas, quienes con su amor y cariño,  
fortalecen nuestro camino y nos dan fuerzas  
para seguir adelante.*

**Autores**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos salud, la luz para llegar a donde estamos

Y la sabiduría para seguir con fortaleza en su camino.

A la Dra Carmen Arbulú Perez Vargas  
por su apoyo durante el desarrollo de la presente  
investigación.

A nuestros amigos, por el afecto y respaldo brindado  
en todo este tiempo

***Los autores***

## INDICE

RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	1
<b>1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>4</b>
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del problema	6
1.3 Justificación	7
1.4 Limitaciones	7
1.5 Antecedentes	8
1.6 Objetivos	10
1.6.1 Objetivo General	10
1.6.2 Objetivos específicos	11
<b>2 MARCO TEÓRICO</b>	<b>13</b>
2.1 Enfoques de la satisfacción laboral:	13
2.2 Definiciones de satisfacción laboral:	15
2.3 Insatisfacción laboral	18
2.3.1 Causas principales de la insatisfacción laboral	18
2.4 Dimensiones de la Satisfacción laboral:	21
2.5 Teoría sobre las necesidades	30
2.6 Teoría de Maslow	30
2.7 Planteamiento sobre necesidades de Max Neef	32
2.8 Marco Conceptual	34
<b>3 MARCO METODOLOGICO</b>	<b>37</b>
3.1 HIPÓTESIS	37
3.2 VARIABLES	37
3.2.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL:	37
3.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	38
3.3 Metodología	39
3.3.1 Tipo de estudio	39

3.3.2	Diseño .....	40
3.4	Población y muestra.....	40
3.4.1	Población .....	40
3.4.2	Muestra .....	41
3.5	Método de investigación .....	41
3.5.1	Métodos Empíricos.....	41
3.5.2	Métodos Teóricos:.....	41
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.6.1	Técnicas:.....	42
3.6.2	Instrumento:.....	42
3.6.3	De la aprobación del proyecto.....	43
3.6.4	Autorización para la ejecución.....	43
3.6.5	Instrumento de recolección de datos: .....	43
3.6.6	Procedimiento:.....	44
3.7	Métodos de análisis de datos .....	45
3.8	Confiabilidad y Validez del instrumento .....	45
4	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	47
5	DISCUSIÓN .....	57
6	CONCLUSIONES.....	60
7	SUGERENCIAS.....	61
8	REFERENCIAS BIBLIGRÁFICAS.....	62

Anexo n° 01	Consentimiento informado	63
Anexo n° 02:	Cuestionario de satisfacción laboral	64
Anexo n° 03:	Diagnóstico de la satisfacción laboral por factores	66
Anexo n° 04:	Validez y confiabilidad del instrumento (adaptación)	68



## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Frecuencia y porcentaje según sexo y condición laboral.....	49
TABLA 2. Frecuencia y porcentaje según edad y antigüedad .....	50
TABLA 3. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje del personal médico que labora en el área quirúrgica del Hospital Luis Heysen Incháustegui; Lambayeque – 2015 .....	51
TABLA 4. Nivel de satisfacción laboral en función de las dimensiones .....	52
TABLA 5. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable sexo .....	53
TABLA 6. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable edad .....	54
TABLA 7. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable antigüedad .....	55
TABLA 8. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable condición laboral .....	56

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Frecuencia y porcentaje según sexo y condición laboral.....	49
GRÁFICO 2. Frecuencia y porcentaje según edad y antigüedad. ....	50
GRÁFICO 3. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje del personal médico que labora en el área quirúrgica del Hospital Luis Heysen Incháustegui; Lambayeque – 2015 .....	51
GRÁFICO 4. Nivel de satisfacción laboral en función de las dimensiones .....	52
GRÁFICO 5. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable sexo .....	53
GRÁFICO 6. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable edad .....	54
GRÁFICO 7. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable antigüedad .....	55
GRÁFICO 8. Nivel de satisfacción laboral, frecuencia y porcentaje en función de la variable condición laboral .....	56

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue diagnosticar la satisfacción laboral del personal médico que labora en el área quirúrgica del Hospital Luis Heysen Incháustegui, realizada entre junio y julio del 2015.

La metodología; un estudio cuantitativo, descriptivo, con diseño observacional de corte transversal, cuya población estuvo comprendida por los médicos del área quirúrgica, siendo 38 encuestados.

En la presente investigación, se utilizó como instrumento de medición el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/S26 de L.J. Meliá (1998), que ofrece una medida sencilla, con un nivel de fiabilidad y validez propio de los cuestionarios con gran número de ítems. Se caracteriza por un formato dicotómico de respuesta (verdadero o falso).

Resultados: De acuerdo a las dimensiones estudiadas, observamos que las que presentan mediana satisfacción son la recompensa y las condiciones de trabajo, presentando mayor satisfacción en las dimensiones de diversidad de las tareas y las relaciones interpersonales, similar a otros estudios realizados con las dimensiones estudiadas en la presente investigación.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, área quirúrgica.

## ABSTRACT

The aim of this study was to assess job satisfaction of medical staff working in the surgical area of the Hospital Luis Heysen Incháustegui, conducted between June and July 2015.

The methodology; a quantitative, descriptive, cross-sectional observational design, whose population was comprised of medical study of the surgical area, with 38 respondents.

In the present investigation, it was used as a measuring tool Job Satisfaction Questionnaire S21 / S26 LJ Meliá (1998), which provides a simple measure, with a level of reliability and validity of the questionnaire itself with a large number of items. It is characterized by a dichotomous response format (true or false). Results: According to the dimensions studied, we found that those with median satisfaction are the rewards and working conditions, introducing greater satisfaction in the dimensions of diversity of tasks and relationships, similar to other studies with the dimensions studied in this investigation.

Keywords: Job satisfaction, surgical area.