



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS MÉDICOS
ESPECIALISTAS DE LA RED ASISTENCIAL
LAMBAYEQUE-ESSALUD, 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES

**Br. JUANA EMILIA BECERRA JUÁREZ
Br. DEMÓSTENES BUSTAMANTE CORONEL**

ASESOR

Dr. CRISTIAN JURADO FERNÁNDEZ

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

Se la dedico a mis padres, hermana y mi hija quienes han sido mi mayor motivación, ser perseverantes para nunca rendirme en los estudios y llegar a ser un ejemplo para ellos.

Juana Emilia.

La dedico a mis hijos nietos, quienes con su apoyo moral y alegría me inculcaron a seguir estudiando y no rendirme al reto al reto para ser un ejemplo en sus vidas.

Demóstenes.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres fuente de apoyo incondicional por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad. Nos formaron con reglas y ciertas libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron con constancia para alcanzar nuestros anhelos.

Gracias a ustedes madre y padre.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado; reciban por la presente un cordial saludo y a la vez damos a conocer la estructura y el contenido de nuestro trabajo de investigación titulado: "Motivación y satisfacción laboral de los médicos especialistas de la red asistencial Lambayeque ESSALUD, 2014". La investigación reviste especial importancia ya que abarca una línea muy poco estudiada que responde a la interrogante de porque el personal médico especialista, en forma continua viene renunciando al centro de trabajo; situación que genera el déficit de atención de los profesionales en materia de especialidades. Para poder brindar un buen servicio a los usuarios que requieren de este tipo de atención, en el Hospital se brindan las diferentes especialidades para un proceso de formación académica profesional; las que son cubiertas por los médicos residentes para su especialización y que después de haber recibido la formación; y trabajar por un corto periodo de tiempo optan por renunciar. El recurso humano que ha adquirido la formación académica en el Hospital migra a otros centros de trabajo; lo cual ocasiona pérdida del recurso y sobre todo la inversión realizada en él. Dentro del análisis de los factores que ocasiona este malestar se encuentra la economía como un factor muy fuerte ya que los médicos generales y médicos especialistas en el Hospital perciben los mismos haberes; por tanto los especialistas optan por poner sus propias empresas de servicios médicos o laborar en otros centros con mejores remuneraciones. Por último señores miembros del jurado señalaremos que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por la escuela, pedimos sus sugerencias para mejorar este informe. Atentamente.

Los autores.

RESUMEN

La presente investigación titulada: "Motivación y satisfacción laboral de los médicos especialistas de la red asistencial Lambayeque ESSALUD, 2014"; es una investigación de carácter descriptivo explicativo; cuyo objetivo estuvo dirigido a evaluar las características de la motivación que influyen en la satisfacción laboral de los médicos especialistas de la red asistencial Lambayeque; ESSALUD, 2014. El diseño de investigación que se desarrollo es el diseño de encuesta: el cual es exclusivo de las ciencias sociales. Los métodos de investigación utilizados fueron el inductivo – deductivo; el analítico – sintético y el histórico lógico entre otros. Dentro de las técnicas de investigación utilizadas estuvieron el análisis documental, el fichaje, el uso de internet y las encuestas. La estadística que se utilizó en todo este proceso investigativo para el análisis de los resultados fue la descriptiva; haciendo uso de tablas de porcentajes y gráficos; así como también de las medidas de tendencia central. Los resultados muestran que existe relación positiva y directa entre la satisfacción y la motivación laboral; dentro de las razones que se expusieron del porque los médicos dejan de laborar en la institución; la razón que más se destacó fue que los médicos especialistas perciben los mismos beneficios económicos que los médicos generales (quienes no han estudiado ninguna especialidad); por tanto optan por buscar mejores empleos o incursionar en el mundo empresarial consorciándose con otros profesionales del ramo. Finalmente es importante detallar que la gestión de estas instituciones debe de generar mecanismos para reconocer la labor que desarrolla este tipo de profesional; estableciéndose rangos para mejores remuneraciones, a quien opten por seguir capacitándose en el desarrollo de la profesión.

Palabras Claves: motivación, satisfacción, calidad de atención, salud y laboral.

ABSTRACT

This research entitled "Motivation and job satisfaction of medical specialists from the healthcare network Lambayeque ESSALUD, 2014"; is an explanatory descriptive research; whose objective was aimed at evaluating the characteristics of motivation influencing job satisfaction of medical specialists of the Lambayeque care network; ESSALUD, 2014. The research design development is the design of survey: which is unique to the social sciences. The research methods used were the inductive - deductive; analytic - synthetic and logical historical among others. Within the research techniques used were documentary analysis, the signing, and Internet use surveys. The statistic that is used throughout this investigative process for the analysis of the results was descriptive; using tables and graphs percentages; as well as measures of central tendency. The results show that there is a direct positive relationship between job satisfaction and motivation; within the reasons presented because doctors fail to work in the institution; the reason that stood out was that medical specialists receive the same financial benefits that general practitioners (who have not studied any specialty); therefore choose to seek better jobs or move into the business world consorciándose with other practitioners. Finally, it is important to detail the management of these institutions should create mechanisms to recognize the work carried out this type of professional; establishing ranges for better pay, who choose to continue their training in the development of the profession.

Keywords: motivation, satisfaction, quality of care, health and labor.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Introducción	ix

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Justificación	17
1.4. Antecedentes	18
1.5. Objetivos	23
1.5.1. General	23
1.5.2. Específicos	23

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Motivación laboral	26
2.1.1. Definición	26
2.1.2. Teorías del factor humano dentro del trabajo	27
2.1.3. Teorías de motivación en el trabajo	29
2.2. Satisfacción laboral	36
2.2.1. Conceptualización	36
2.2.2. Factores que inciden en la satisfacción laboral	37
2.2.3. Efectos de la satisfacción laboral	39
2.2.4. Relación entre motivación, desempeño y satisfacción	41
2.2.5. Consecuencias de la satisfacción laboral	42
2.2.6. Condiciones favorables de trabajo	43
2.2.7. Sistemas de recompensas justas	43
2.2.8. Cómo expresan los empleados su insatisfacción	45
2.2.9. Teorías sobre satisfacción laboral	46
2.3. Marco conceptual	49

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis	52
3.2.	Variables	52
3.2.1.	Definición conceptual	52
3.2.2.	Definición operacional	52
3.3.	Metodología	53
3.3.1.	Tipo de investigación	53
3.3.2.	Diseño de investigación	54
3.4.	Población y muestra	54
3.4.1.	Población	54
3.4.2.	Muestra	55
3.5.	Métodos de investigación	56
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	56
3.6.1.	Técnicas de investigación	56
3.6.2.	Instrumentos de investigación	57
3.7.	Métodos de análisis de los datos	62

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1.	Descripción de los resultados	64
4.1.1.	De la motivación laboral	64
4.1.2.	Satisfacción laboral	74
4.2.	Contrastación de la hipótesis	86
4.3.	Discusión de los resultados	87

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	91
5.2.	Recomendaciones	92
	Referencias Bibliográficas	93
	Anexos	96