



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE RECURSOS
MEDICOS DE LA GERENCIA DEPARTAMENTAL LAMBAYEQUE -
ESSALUD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2015.**

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

AUTOR

Br. LUIS ALBERTO PAREDES SILUPÚ

ASESOR

Dr. Luis Montenegro Camacho

CHICLAYO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

Con mucho cariño,

A mi esposa Vilma, por su constante apoyo y aliento en el desarrollo de mi carrera.

A mis hijos: Luis Alberto y Ana Claudia porque tome parte de su tiempo valioso, para amarlos y demostrarles que todo esfuerzo tiene un fin.

¡Los amo mucho!

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y su excelente plana docente por darme la oportunidad, de seguir mis estudios de maestría en Gestión Pública, y de esta manera poder desarrollarme profesionalmente, y poder de esta manera contribuir junto a los trabajadores de la Unidad de Evaluación de Recursos Médicos a brindar una atención eficiente a los asegurados que acuden a diario a los establecimientos de EsSalud, la misma que redundará ampliamente en mi desarrollo personal y productivo.

Al personal Ejecutivo y trabajadores de la Oficina de Gestión y Desarrollo de la Gerencia Departamental Lambayeque - EsSalud, por las facilidades brindadas para la realización del presente trabajo de investigación, a quienes les guardo especial deferencia.

Al docente Dr. Luis Montenegro Camacho, por su valioso apoyo y generosidad al brindarme su apoyo profesional, y de esta manera tener la oportunidad de hacer uso de su capacidad y experiencia científica en un marco de seguridad, y confianza, para hacer realidad el presente trabajo, por ello expreso profundamente mi agradecimiento.

Asimismo, a mi esposa y mis dos bellos hijos por su cooperación en esta etapa de mi carrera profesional.

Luis Alberto.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Quiero poner a su disposición, el presente trabajo de investigación titulado: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN DE RECURSOS MÉDICOS DE LA GERENCIA DEPARTAMENTAL LAMBAYEQUE - ESSALUD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2015; el cual se ha desarrollado siguiendo los parámetros y lineamientos que exige la Universidad César Vallejo. Así mismo la investigación ha permitido conocer mejor el proceso de la investigación científica; motivo por el cual me permito afirmar que está contribuyendo a analizar un problema que afecta a la institución en la cual se desarrolló el trabajo.

La motivación y la satisfacción laboral del trabajador en general, dentro de cualquier empresa son dos elementos esenciales que guardan especial importancia, con la finalidad de poder entregar un buen servicio y más aún en el sector salud; estos factores se encuentran asociados a contribuir a este sistema preventivo - recuperativo, con calidad y eficiencia, donde los beneficiados directos son los asegurados que acuden a diarios a los establecimientos de salud de la Red Lambayeque - EsSalud.

Por esta razón, deseo que la presente investigación sea tomada en consideración, para futuras mediciones de las mismas variables usadas en el presente trabajo, y que los resultados sean comparados, para beneficio de los elementos que constituyen la institución.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Resumen	viii
Abstract	x
Introducción	xi

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.	15
1.2. Formulación del problema.	22
1.3. Justificación.	23
1.4. Antecedentes.	24
1.5. Objetivos.	27
1.5.1. General.	27
1.5.2. Específicos.	27

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Teorías que fundamentan la investigación.	29
2.1.1. La motivación.	30
2.1.1.1. En búsqueda de un concepto de motivación.	30
2.1.1.2. Diversas explicaciones acerca de la motivación.	34
2.1.1.3. La motivación y su importancia en las organizaciones de salud.	37
2.1.1.4. Factores determinantes de la motivación.	37
2.1.1.5. Perspectiva cognitiva de la motivación.	38
2.1.1.6. La motivación desde la perspectiva organizacional.	40
2.1.2. Satisfacción laboral.	41
2.1.2.1. Factores determinantes de la satisfacción laboral.	43
2.1.2.1.1. Satisfacción y productividad.	44

2.1.2.1.2.	Mejoría de la satisfacción laboral.	44
2.1.2.1.3.	Manifestación de insatisfacción de los trabajadores.	45
2.1.2.1.4.	Las condiciones físicas y/o materiales.	46
2.1.2.1.5.	Satisfacción laboral y características del puesto.	46
2.1.2.1.6.	Los beneficios laborales y remunerativos de los trabajadores en las organizaciones públicas y privadas.	47
2.1.2.1.7.	Las políticas administrativas en las organizaciones.	48
2.2.	Marco conceptual.	49
2.2.1.	Motivación laboral.	49
2.2.2.	Satisfacción laboral.	49

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Hipótesis.	51
3.2.	Variables.	51
3.2.1.	Definición conceptual.	51
3.2.2.	Definición operacional.	51
3.3.	Metodología.	55
3.3.1.	Tipo de estudio.	55
3.3.2.	Diseño.	55
3.4.	Población y muestra.	55
3.5.	Método de investigación.	56
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	56
3.7.	Métodos de análisis de los datos.	57

IV. RESULTADOS

4.1.	Análisis e interpretación.	59
4.2.	Resultados de la motivación laboral.	60

4.3.	Resultados de la satisfacción laboral.	63
4.4.	Resultados de la relación existente entre motivación y satisfacción laboral.	66
CONCLUSIONES.		68
RECOMENDACIONES.		69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.		71
ANEXOS.		79
CRITERIOS DE EXPERTOS.		89

RESUMEN

Actualmente, el conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las instituciones, especialmente la de salud ya sean privadas o estatales (MINSA, EsSalud), esto influye fundamentalmente en la mejorar de la calidad de atención a los trabajadores y la prestación de los servicios de salud; por tanto, la medición de la Motivación, y Satisfacción Laboral; constituyen una tarea necesaria para poder acceder a indicadores de productividad y desempeño laboral.

El presente estudio desarrollado sobre “Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Evaluación de Recursos Médicos de la Gerencia Departamental Lambayeque - EsSalud de la ciudad de Chiclayo, 2015”; tuvo como objetivo general: determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral, con la finalidad de proponer alternativas correctivas que permitan mejorar el comportamiento institucional en especial del área mencionada.

La población estuvo conformada por 07 colaboradores. La técnica empleada fue la entrevista y el instrumento dos formularios tipo cuestionarios. Los resultados encontrados al medir el nivel de Motivación Laboral, según categorías fueron: 28.57% de los colaboradores presentan un nivel de motivación Media, y un contundente 71.42% de los colaboradores presentan un nivel de motivación Bajo; lo que es más saltante en este punto, es encontrar que ningún colaborador manifieste tener un Alto nivel de Motivación.

Acerca de la Satisfacción Laboral se encontró que el 42.85% de los colaboradores tienen un nivel de Satisfacción Laboral Medio, y el 57.14 de los colaboradores presenta un nivel de satisfacción laboral de nivel Bajo. Asimismo se encontró que ningún colaborador presente un Alto nivel de Satisfacción Laboral.

En cuanto a la relación existente entre Motivación y Satisfacción Laboral, se encontró que al medir el grado del coeficiente de correlación fue de 0.913953, lo que indica que existe un alto nivel de correlación entre estas dos variables propuestas en el estudio.

Palabras claves: Comportamiento Organizacional, Motivación, Satisfacción Laboral.

ABSTRACT

Currently, knowledge of organizational behavior is important for heads of institutions, especially health and private or State (MINSA, EsSalud), this affects primarily on improving the quality of care workers and provision of services of health; therefore, measurement of Motivation and Job Satisfaction is a necessary task to access productivity indicators and job performance.

This study conducted on "motivation and job satisfaction of workers Medical Assessment Unit Resources Management Department Lambayeque - EsSalud city of Chiclayo, 2015"; had as general objective: determine the relationship between motivation and job satisfaction, in order to propose remedial alternatives to improve institutional behavior especially the mentioned area.

The population consisted of 07 employees. The technique used was the interview and a printed questionnaire instrument. The results found by measuring the level of work motivation, by category were: 28.57% of employees have an average level of motivation, and an overwhelming 71.42% of employees have a level of motivation Low; what is most striking at this point is finding that no manifest partner to have a high level of motivation.

About Job Satisfaction was found that 42.85% of employees have a level of workplace satisfaction, and 57.14 of the employees has a level of job satisfaction low, It was also found that no employee has a high level of job satisfaction.

As for the relationship between motivation and satisfaction, the analysis found that by measuring the degree of correlation coefficient was 0.913953, indicating that there is a high correlation between these two variables proposed in the present study.

Keywords: Organizational Behavior, Motivation, Job Satisfaction.