



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE
SALUD EN LA SEDE DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD
LAMBAYEQUE-2017**

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

AUTORA

Br. JUDITH DEL MILAGRO RIOS VALDERA

ASESORA

Dra. NORMA DEL CARMEN GÁLVEZ DÍAZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES

CHICLAYO-PERÚ

2017

PAGINA DEL JURADO

Dra. Mercedes Collazos Alarcón
PRESIDENTA

Dr. Herry Lloclla González
SECRETARIO

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
VOCAL

DEDICATORIA

A mi padre Jesús Elsar por su cariño y comprensión durante todas las etapas de mi vida.

A mi Madre Rosa Irene, por ser mi consejera e inculcar cada día en mí, seguir estudiando y continuar con mi desarrollo profesional.

A mis hermanos Manuel, Nélide, Giorgio, Winie, Jimmy, Karla y Jimena para generar en ellos la superación profesional y continúen con el ejemplo de mis logros alcanzados.

A mi esposo Heberson Alex por su apoyo y comprensión durante el desarrollo de mis estudios.

A mis amados hijos Mateo y Josué por ser el motor y motivo de haberme impulsado a terminar mi proyecto personal.

Judith del Milagro

AGRADECIMIENTO

A Dios, mi padre espiritual, por regalarme la vida y darme la fuerza necesaria para seguir adelante, superar las adversidades cada día, y poder culminar uno de mis proyectos personales.

A las autoridades de la escuela de post grado de esta prestigiosa universidad por abrirme sus puertas y permitir que sus docentes me hayan preparado para el mundo laboral competitivo.

A mi asesora Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz por sus orientaciones, asesorías y consejos para el desarrollo del presente informe.

A la Gerencia Regional de Salud Lambayeque y profesionales de la salud que participaron en la investigación y permitieron recoger los datos, porque sin ellos no habría sido posible el término de la presente investigación.

A mis amigos Ivette, Richard y maestrantes de la promoción 2016-I, porque con su ayuda y motivación permitieron la culminación del presente.

A los miembros del jurado de tesis por su apoyo y asesoramiento en la culminación del presente informe.

Judith del Milagro

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Judith del Milagro, Ríos Valdera estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°18189444, con la tesis titulada “Satisfacción y desempeño laboral del profesional de salud en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque - 2017”.

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 auto plagiado; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Chiclayo, 16 de Setiembre del 2017.

Br. Ríos Valdera, Judith del Milagro

DNI N° 18189444

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud , presento el trabajo de investigación denominado: SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE SALUD EN LA SEDE DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE - 2017, lo cual constituye un valioso aporte a la Gerencia Regional de Salud para conocer el nivel de satisfacción y desempeño de sus servidores a fin de optimizar el trabajo para mejora de la institución y logro de objetivos institucionales.

En la investigación se estudió la satisfacción y desempeño laboral dos variables del comportamiento organizacional por lo cual se estableció la relación entre ellas sometiéndose a encuestas, evaluaciones y análisis estadístico para obtener la validez de su comportamiento.

Pretendiendo que, al término de la misma y el cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis, de nuestra casa superior de estudios de la escuela de Postgrado César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el grado académico de Maestra en Gestión en los Servicios de la Salud.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y dé el mérito a su aprobación.

Judith del Milagro

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE DE FÍGURAS	ix
INDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática:	14
1.2. Trabajos Previos	15
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	21
1.4. Formulación del Problema	29
1.5. Justificación del Estudio	29
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de la Investigación:	30
2.1.1. El tipo de estudio:.....	30
2.1.2. Diseño de estudio:	31
2.2. Variables, Operacionalización:.....	31
2.2.3. Operacionalización de las Variables:	32
2.3. Población y Muestra:.....	32
2.3.1. Población:	32
2.3.2. Muestra:	33
2.3.2.1 Criterios de Inclusión:.....	33
2.3.2.2 Criterios de Exclusión:.....	33
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:	33
2.4.1. Instrumento 1: Escala de Satisfacción laboral SL-SPC.....	33
2.4.2. Instrumento 2: Evaluación del desempeño (profesionales) según R.M N° 626- 2008/MINSA.....	34
2.5. Método de Análisis de Datos:.....	36

2.6. Aspectos Éticos:.....	37
III. RESULTADOS.....	38
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47
VIII. REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	51
Anexo N° 1 Consentimiento Informado.....	52
Anexo N° 2 Instrumento de satisfacción laboral SL-SPC.....	53
Anexo N° 3 Encuesta de SL-SPC.....	57
Anexo N° 4 Evaluación del desempeño (profesionales) según R.M N° 626-2008/MINSA.....	59
Anexo N° 5 Matriz de consistencia.....	60
Anexo N° 6 Constancia de autorización de aplicación de encuesta.....	61

ÍNDICE DE FÍGURAS

Figura 1: Características sociodemográficas del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.....	38
Figura 2: Nivel de satisfacción laboral del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.....	39
Figura 3: Nivel de desempeño laboral del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.....	40
Figura 4: Relación del nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.....	41

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación del nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque.....	41
Tabla 2: Características sociodemográficas del personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque	62
Tabla 3: Nivel de satisfacción laboral en el personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque	63
Tabla 4: Nivel de desempeño en el personal de salud que realiza servicios de salud pública en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque	63

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación de las variables satisfacción y desempeño laboral en el profesional de salud en la sede de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque - 2017. La muestra del presente estudio está conformada por 39 profesionales de la salud que realizan servicios de salud pública. El tipo de estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal. Para lograr el objetivo antes mencionado se procedió a la aplicación de dos instrumentos conformada por dos encuestas. El primero fue el instrumento desarrollado por Sonia Palma Carrillo basado en trabajos de la misma investigadora que sirvió para medir la satisfacción laboral compuesta por 36 elementos, y el segundo instrumento fue la Resolución Ministerial N° 626-2008 /MINSa que aprueba la Directiva Administrativa N° 142-MINSa/OGGRH-V.01 “Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral”, para profesionales de la salud conformada por ocho factores únicos. Entre los resultados obtenidos al evaluar la correlación de Pearson entre las variables satisfacción y desempeño laboral, se evidenció que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente $r=0.637$. Por tanto, los resultados del estudio demostraron que el nivel de satisfacción laboral y el nivel de desempeño se relacionan positivamente, esto significa que si mejora moderadamente la satisfacción laboral lo mismo sucede con el desempeño. La presente puede ser de mucha utilidad a la Gerencia Regional de Salud Lambayeque y ayudar a mejorar la gestión administrativa de los profesionales de la salud, generando políticas institucionales que mejoren la satisfacción y desempeño y con ello mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the present investigation is to determine the relationship between the variables of satisfaction and work performance in the health professional at the headquarters of the Regional Health Management Lambayeque - 2017. The sample of the present study is made up of 39 health professionals who perform public health services. The type of study is quantitative, descriptive, correlational cross-sectional. To achieve the aforementioned objective, two instruments were implemented, consisting of two surveys. The first was the instrument developed by Sonia Palma Carrillo based on work by the same researcher that served to measure job satisfaction composed of 36 elements, and the second instrument was Ministerial Resolution No. 626-2008 / MINSA approving Administrative Directive N ° 142-MINSA / OGGRH-V.01 "Standards and procedures for the process of performance evaluation and work behavior", for health professionals made up of eight unique factors. Among the results obtained when evaluating the Pearson correlation between the variables satisfaction and work performance, it was evidenced that there is a moderate positive correlation with a coefficient $r = 0.637$. Therefore, the results of the study showed that the level of job satisfaction and the level of performance are positively related, which means that if job satisfaction moderates moderately, so does performance. The present may be very useful to the Lambayeque Regional Health Management and help improve the administrative management of health professionals, generating institutional policies that improve satisfaction and performance and thereby improve the quality of service provided to users.

Keyword:

Job satisfaction, Job performance.