



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional en los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Salazar Gonzales Denisse Estrella

ASESOR:

Dr. Sotelo Estacio Carlos Wenceslao

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ-2016

Mg. Roberto Marroquin Peña
PRESIDENTE

Mg. Nolberto Leiva Aguilar
SECRETARIO

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio
VOCAL

Dedicatoria

A mi familia, a mi querido esposo por su constante apoyo para lograr mis metas, a mis dos hijos por ser mi motivación para superarme y ser cada día una mejor persona y profesional.

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por sus enseñanzas impartidas en esta etapa de mi formación profesional y a mi asesor el Dr. Carlos Sotelo Estacio por su apoyo y motivación para culminar mi tesis.

Declaración jurada

Yo, Denisse Estrella Salazar Gonzales estudiante del programa de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42665565, con la tesis titulada: Percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional en los trabajadores de salud en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016.

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 la falta de 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.

Lima, Enero del 2016.

Denisse Estrella Salazar Gonzales

DNI N° 42665565

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “**Percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional en los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016**”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El primer capítulo, referido a los antecedentes, marco teórico, el cual abarca las, diferentes teorías de las variables en estudio, justificación, planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El tercer capítulo, Se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las sugerencias y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

INDICE

| | |
|------------------------------------------------------|------|
| PÁGINA DEL JURADO | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD | v |
| LISTA DE CONTENIDO | vii |
| LISTA DE TABLAS | ix |
| LISTA DE FIGURAS | xi |
| RESUMEN | xiii |
| ABSTRACT | xiv |
| I. INTRODUCCIÓN | |
| 1.1 Antecedentes | 17 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 21 |
| 1.3 Justificación | 34 |
| 1.4 Problema | 37 |
| 1.5 Hipótesis | 38 |
| 1.6 Objetivos | 41 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | |
| 2.1 Variables | 41 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 42 |
| 2.3 Metodología | 43 |
| 2.4 Tipos de estudio | 43 |
| 2.5 Diseño | 43 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 44 |
| 2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 46 |
| 2.8 Métodos de análisis de datos | 50 |

| | |
|----------------------------------------|----|
| III. RESULTADOS | |
| 3.1 Descripción de variables | 52 |
| 3.2 Contrastación de hipótesis | 56 |
| IV. DISCUSIÓN | 65 |
| V. CONCLUSIONES | 70 |
| VI. RECOMENDACIONES | 72 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 74 |
| APENDICE | 80 |

Lista de tablas

| | | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. | Operacionalización de la variable calidad de vida profesional | 45 |
| Tabla 2. | Población del personal de la unidad médica, compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 45 |
| Tabla 3 | Análisis de consistencia interna de las variables. | 48 |
| Tabla 4. | Validación de instrumento calidad de vida laboral por juicio de expertos | 48 |
| Tabla 5. | Análisis de ítems-test entre la variable calidad de vida profesional | 52 |
| Tabla 6. | Nivel de percepción de la calidad de vida laboral en los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 53 |
| Tabla 7. | Nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión demanda de trabajo en los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 54 |
| Tabla 8. | Nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión apoyo directivo en los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 55 |

| | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 9. | Nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión motivación intrínseca de los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 56 |
| Tabla 10. | Tabla cruzada entre nivel de percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional de los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 58 |
| Tabla 11. | Tabla cruzada entre nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión demanda de trabajo y grupo profesional de los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 60 |
| Tabla 12. | Tabla cruzada entre nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión apoyo directivo y grupo profesional de los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 62 |

Lista de figuras

| | | |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. | Nivel de percepción de la calidad de vida laboral de los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 52 |
| Figura 2. | Nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión demanda de trabajo en los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 53 |
| Figura 3. | Nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión apoyo directivo en los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 54 |
| Figura 4. | Nivel de percepción de la calidad de vida profesional dimensión motivación intrínseca en los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 55 |
| Figura 5. | Barras entre percepción de la calidad de vida profesional y grupo profesional de los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 | 57 |
| Figura 6. | Barras entre nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión demanda de trabajo y grupo profesional de los | 59 |

trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016

- Figura 7. Barras entre nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión apoyo directivo y grupo profesional de los trabajadores de salud de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 61
- Figura 8. Barras de Nivel de percepción de la calidad de vida laboral en su dimensión motivación intrínseca y grupo profesional de los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, San Isidro 2016 63

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el nivel de percepción de la calidad de vida laboral y grupo profesional de los trabajadores de la unidad médica en la compañía de Rímac Seguros, San Isidro 2016. El tipo de investigación es básica. El diseño es no experimental, descriptivo comparativo de corte transversal. La población está conformado por todo el personal de enfermeras, médicos y administrativos contratados que laboran en la unidad médica de la compañía Rímac Seguros: 78 trabajadores. Técnica: encuesta, instrumento: Cuestionario de percepción de la calidad de vida profesional (CPV-35). Con la información recogida se obtuvo la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento. Asimismo, se elaboró una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 22, del cual se obtuvo tablas y figuras con frecuencias y porcentajes para la estadística descriptiva y, para el contraste de hipótesis se realizó una tabla cruzada y la prueba estadística no paramétrica χ^2 . Entre los principales hallazgos se puede afirmar que existe una asociación entre el nivel de percepción de la calidad de vida laboral y el grupo profesional de los trabajadores de la unidad médica en la compañía Rímac Seguros, periodo 2016. χ^2 : 13.495 GL: 4 P: 0.003

Palabras clave: calidad de vida laboral, grupo profesional, trabajador de salud.

ABSTRACT

The main objective of this research article is to determine the level of perception about the work life and professional quality from the healthcare workers at the medical unit in the company Rimac Seguros, San Isidro 2016. The research article type is basic. It's design is a not experimental, transversal comparative descriptive. The sample population is formed by all the workforce of nurses, medics and administrative personnel working in the medical unit at the company Rimac Seguros: 78 workers. technique: Personal Poll tool for polling: questionnaire about the work life of quality (CPV-35) With the information gathered, the construct validity and the reliability of the tool was obtained. Furthermore, a database was created in the statistic software SPSS version 22, from which charts and figures were obtained with the frequency and percentages for the descriptive statistic. For the hypothesis contrast a crosstab matrix and a non parametric statistic test χ^2 were created. Among the main findings it can be affirmed that there is an association between the level of perception about the work life and profesional. For the hypothesis contrast a crosstab matrix and a non parametric statistic test χ^2 were created. Among the main findings it can be affirmed that there is an association between the level of perception about the work life and profesional standard from the healthcare workers at the medical unit in the company Rimac Seguros, Year 2016. χ^2 : 13.495 GL: 4 P: 0.003

Keywords: quality of working life, professional group, health care worker.