



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción y desempeño laboral del personal de Salud -
SERUMS de la Unidad Ejecutora de Salud Santa Cruz**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Cueva Burga, Mariana del Rosario (ORCID: 0000-0002-3557-1255)

ASESORA:

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Chiclayo – Perú

2021

Dedicatoria

A mi familia porque está presente en todos los momentos de mi vida y son el impulso para seguir adelante

A mi docente del curso: Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit, porque con su conocimiento y su ser amiga ha sabido ser el impulso para no dejar los estudios en situaciones difíciles.

Mariana Del Rosario

Agradecimiento

A Dios por permitirme vivir y tener un trabajo; que ha facilitado el poder pagar mis estudios de maestría.

A las personas que me brindaron la información y concluir con la recolección de datos, sin ellas no habría podido concluir la investigación.

Autora

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de abreviaturas	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables, Operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1	Relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	18
Tabla 2	Nivel de satisfacción del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	18
Tabla 3	Nivel de desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	19
Tabla 4	Relación entre la dimensión condiciones físicas y materiales y el desempeño laboral del personal de salud- Serums	19
Tabla 5	Relación entre la dimensión beneficios laborales o remunerativos y el desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	20
Tabla 6	Relación entre la dimensión políticas administrativas y el desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	20
Tabla 7	Relación entre la dimensión relaciones laborales y el desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	21
Tabla 8	Relación entre la dimensión desarrollo personal y el desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	21
Tabla 9	Relación entre la dimensión desempeño de tareas y el desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	22
Tabla 10	Relación entre la dimensión relación con la autoridad y el desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021.....	22

Índice de abreviaturas

ESSALUD:	Seguro Social de Salud
IPRESS:	Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Privadas
MINSA:	Ministerio de Salud del Perú
OIT:	Organización Internacional del Trabajo
SERUMS:	El servicio rural y urbano marginal en salud
SLSPC:	Escala General de Satisfacción Laboral

Resumen

En el presente estudio de investigación, tuvo como finalidad Determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz 2021. Se utilizó referentes teorías para obtener información de las variables de estudio. Su metodología fue un estudio de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal correlacional. Su población estuvo conformada por 33 profesionales de la salud. De los cuales como muestra se trabajó con todo el personal que fue 33, el muestreo que se utilizó fue probabilístico y como unidad de análisis fue la Unidad ejecutora de salud Santa Cruz, como técnicas e instrumentos de recolección de datos, señala que se utilizaron encuestas y como instrumentos cuestionarios para cada variable de estudio. Tuvo como resultados que la variable satisfacción tiene una relación positiva y alta de 0,817 con un nivel de significancia bilateral de R de Pearson de 0,000 con el desempeño laboral, se concluye, que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; esto es; la satisfacción se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral del personal de salud- Serums de la unidad ejecutora de salud Santa Cruz

Palabras clave: Satisfacción, desempeño laboral, personal de salud, unidad ejecutora, Serums.

Abstract

The purpose of this research study was to determine the relationship between job satisfaction and performance of health personnel - Serums of the Santa Cruz 2021 health executing unit. Reference theories were used to obtain information on the study variables. Its methodology was a study with a quantitative approach, with a non-experimental, cross-sectional correlational design. Its population consisted of 33 health professionals. Of which, as a sample, we worked with all the personnel, which was 33, the sampling used was probabilistic and as the unit of analysis was the Santa Cruz Health Executing Unit, as data collection techniques and instruments, it indicates that surveys were used and as questionnaire instruments for each study variable. The results were that the satisfaction variable has a positive and high relationship of 0.817 with a bilateral level of significance of Pearson's R of 0.000 with job performance, it is concluded that the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted; this is; Satisfaction is directly and significantly related to the job performance of health personnel - Serums of the Santa Cruz health executing unit

Keywords: Satisfaction, job performance, health personnel, executing unit, Serums