

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

FACULTAD DE MEDICINA

UNIDAD DE POSGRADO

**“Motivación y satisfacción laboral del personal de
“Socios en Salud” Sucursal Perú. 2016”**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

Helen Stephani MARIN SAMANEZ

ASESOR

Maritza PLACENCIA MEDINA

Lima, Perú

2018

RESUMEN

Objetivo: La motivación y la satisfacción laboral son claves para la Gestión de Recursos Humanos en un enfoque de calidad total. El objetivo del presente estudio fue establecer la relación entre la motivación laboral y satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú en el año 2016; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg, determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo a las dimensiones del instrumento Font Roja y relacionar ambas variables.

Material y métodos: Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta autoaplicada entre los meses de febrero y junio del 2016.

Resultados: El nivel de motivación laboral fue en un 49.3% motivación media. Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores presentaron motivación media (46.3%); y los factores con mayores porcentajes de calificación positiva fueron: *“Relaciones con el jefe”* y *“Relaciones con los compañeros de trabajo”* mientras que, los de más baja calificación fueron: *“Prestigio o status”* y *“Políticas y directrices de la organización”*. Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores presentaron motivación media (57.4%); y los factores con mayores porcentajes de calificación positiva fueron: *“El trabajo en sí mismo como estímulo positivo”* y *“Responsabilidad”* mientras que, los de menor porcentaje de calificación positiva fueron: *“Desarrollo profesional”* y *“Oportunidad de crecimiento”*. Aplicando la prueba de Chi-cuadrado, se encontraron diferencias significativas en la motivación laboral según condición laboral ($p=0.041$) y el área específica de trabajo ($p=0.016$) mientras que respecto a la variable sexo no ($p=0.604$). El nivel de la satisfacción laboral fue medio en un 56.6%; el componente con mayor porcentaje de calificación positiva fue *“Relación personal”* mientras que *“Variedad de la tarea”* tuvo calificaciones medias y *“Adecuación para el trabajo”* tuvo calificaciones bajas. Las dimensiones *“Distensión en el trabajo”* y *“Satisfacción en el trabajo”* fueron

las que presentaron mayor variabilidad entre sus ítems. Aplicando la prueba de Chi-cuadrado, no se encontraron diferencias significativas en la satisfacción laboral según sexo ($p=0.360$), condición laboral ($p=0.755$) y área específica ($p=0.367$). Se obtuvo un valor p de 0.000 en la prueba de Chi cuadrado que relaciona las dos variables.

Conclusiones: Existe relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú. El nivel de la motivación laboral fue medio. El nivel de la satisfacción laboral fue medio. La condición laboral y actividad específica denotan diferencias significativas en la motivación laboral pero no en la satisfacción laboral.

Palabras clave: Motivación; satisfacción en el trabajo; recursos humanos; rendimiento laboral; gestión de la calidad (DeCS) (BIREME, 2017).

ABSTRACT

Objective: Work motivation and job satisfaction are key elements for Human Resource Management from a total quality approach. This study aims to establish the relationship between the work motivation and job satisfaction of the staff of the peruvian branch of Partners in Health in 2016, to determine the staff's level of work motivation according to Frederick Herzberg's Two-Factor Theory, and to determine the staff's level of job satisfaction according to the dimensions of the Font Roja questionnaire.

Material and methods: A descriptive, observational, cross-sectional, relational study. The sample consisted of 136 workers who completed a self-administered survey between February and June 2016.

Results: The level of work motivation was medium (49.3%). Regarding the hygiene factors, workers had medium motivation (46.3%); and the factors with the highest positive rating percentages were: *"Relationship with the boss"* and *"Relationship with co-workers"*, while the factors with the lowest positive rating percentages were: *"Prestige or status"* and *"Policies and guidelines of the organization"*. Regarding the motivational factors, workers had medium motivation (57.4%); and the factors with the highest positive rating percentages were: *"The job by itself as a positive stimulus"* and *"Responsibility"*, while the factors with the lowest percentages were: *"Professional development"* and *"Growth opportunity"*. Applying the Chi-square test, significant differences were found in the work motivation according to work condition ($p=0.041$) and the specific work area ($p=0.016$) while respect to sex no. The level of job satisfaction was medium (56.6%); and the component with the highest percentage of positive qualification was *"Personal relationship"*, while *"Variety of the task"* had qualifications of medium grade and *"Adequacy for work"* had low grades. The dimensions *"Relaxation at work"* and *"Satisfaction at work"* presented great variability among their items. In the Chi-square test, no differences were found in job satisfaction according to sex ($p=0.360$), work condition ($p=0.755$) and specific work area ($p=0.367$). A p-

value of 0.000 was obtained in the Chi-square test that relates the two variables.

Conclusions: There is a relationship between the motivation and job satisfaction of the staff of Socios en Salud Sucursal Peru. The level of work motivation was medium. The level of job satisfaction was medium. The work condition and specific work activity denote significant differences in work motivation but not in job satisfaction.

Keywords: Motivation; job satisfaction; human resources; work performance; quality management (MeSH NLM).