



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

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 Dorila PLACENCIA MEDINA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Marin H. Motivación y satisfacción laboral del personal de “Socios en Salud” Sucursal Perú. 2016 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2018.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado
Sección Maestría

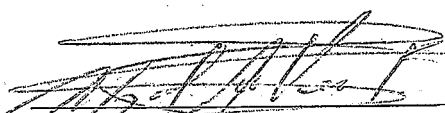


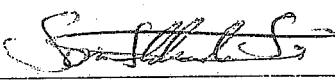
M-R
115-D


ACTA DE GRADO DE MAGISTER


En la ciudad de Lima, a los 03 días del mes de abril del año dos mil dieciocho siendo la 12:00 pm, bajo la presidencia del Dr. Herman Vildózola Gonzáles con la asistencia de los Profesores: Dr. Miguel Ángel Vera Flores (Miembro), Mg. Sonia Shishido Sánchez (Miembro), Mg. Martha Brígida Martina Chávez (Miembro) y la Dra. Maritza Dorila Placencia Medina (Asesora); la postulante al Grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Bachiller en Enfermería, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis Titulada: **“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE “SOCIOS EN SALUD” SUCURSAL PERÚ. 2016”** con el fin de optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación **BUENO 15**. A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Medicina se le otorgue el Grado Académico de **MAGÍSTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** a la postulante **HELEN STEPHANI MARIN SAMANEZ**.

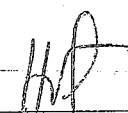
Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las 01:20pm, se da por concluido el acto académico de sustentación.


Dr. Miguel Ángel Vera Flores
Profesor Auxiliar
Miembro


Mg. Sonia Shishido Sánchez
Profesora Asociado
Miembro


Mg. Martha Brígida Martina Chávez
Profesora Principal
Miembro


Dra. Maritza Dorila Placencia Medina
Profesora Principal
Asesora


Dr. Herman Vildózola Gonzáles
Profesor Principal
Presidente

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).