

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSTGRADO

DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA SALUD



INFORME DE TESIS

**ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO
PERSONAL EN EL INCREMENTO DE LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ASISTENCIAL DEL HOSPITAL NACIONAL SERGIO
E. BERNALES DE COLLIQUE. LIMA; 2015.**

**PARA OPTAR EL GRADO DE DOCTOR
EN CIENCIAS DE LA SALUD**

Tesista:

Mg. Ricardo Carlos Zubiaga Martel

Asesor:

Dra. Enit Villar Carbajal

**HUÁNUCO – PERÚ
2017**

DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este momento de vida,
disfrutando de la investigación y todo lo que ella
implica.

A la persona maravillosa a quien tengo la
bendición de llamarla mamá Silvia, por tanto
amor, por enseñarme a vivir y estar conmigo
siempre de forma incondicional, la quiero
infinitamente.

A mi amada esposa Geraldine y mi hijita
Maia, bendición y alegría de mi vida; mis
amores y compañeras de mi vida.

El autor

AGRADECIMIENTOS

A través de esta investigación dejo constancia de mi sincero agradecimiento, en primer lugar a Dios todopoderoso eje de nuestras vidas y a la Virgen, por la bendición de mi vida y hacer posible este momento.

Considero primordial agradecer a la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por la oportunidad que me brindaron para superarme profesionalmente y darme esta maravillosa oportunidad de obtener un grado académico a nivel doctoral.

A la Dra. Enit Villar Carbajal, por ser la gran impulsora de este proyecto, por su invaluable asesoría, el tiempo dedicado, su paciencia y su conocimiento compartido.

A los trabajadores de Salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales que participaron voluntariamente en el estudio.

A mis compañeros del doctorado por tanto ánimo y experiencia compartida. Especialmente a mis amigos, solidarios y presente siempre.

A mi querida familia por tanto apoyo y motivación.

Agradezco también, a todas las personas que han contribuido a que hoy se pueda contar con este informe de tesis.

A todos muchas gracias.

El autor.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue demostrar el efecto de la estrategia de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015. El estudio fue cuantitativo, de tipo analítico, cuasi-experimental y longitudinal, con un solo grupo (pre y pos-test) de 34 personales de salud; seleccionados aleatoriamente, a quienes según consideraciones éticas se les aplicó la estrategia de fortalecimiento personal, la escala de satisfacción y el cuestionario de fortalezas personales, previamente validadas y fiabilizadas. Se realizó un análisis descriptivo y las hipótesis fueron comprobadas mediante la prueba t de Student y Wilcoxon para $p \leq 0,05$, apoyados en el PASW V19.0. Los resultados evidencian diferencias significativas entre los promedios de la satisfacción laboral percibida por el personal en estudio, durante la pre y pos-intervención. Hubo incremento en los promedios de las dimensiones: trabajo actual, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, interrelación con compañeros y ambiente de trabajo; durante el pretest [t= -11,72; t= -11,72; Z= -4,96, t= -11,74; t= -11,94; y t= -13,54 con $p \leq 0,05$ respectivamente]. La diferencia de los promedios entre el pre y pos-intervención de la satisfacción laboral en general según dimensiones: remuneraciones e incentivos, no resultaron significativas ($p \geq 0,05$). Se concluye que la estrategia de fortalecimiento personal tuvo efecto en el incremento de la satisfacción laboral percibida por el personal asistencial del hospital de estudio, observándose promedios superiores durante la pos-intervención, recomendándose su implementación sostenida para un óptimo bienestar.

Palabras claves: *fortalezas personales, satisfacción laboral, salud laboral, aprendizaje organizacional, personal de salud.*

ABSTRACT

The objective of the research was to demonstrate the effect of the personal strengthening strategy in the increase of job satisfaction of the personnel of the National Hospital Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015. The study was quantitative, analytical, quasi-experimental and longitudinal, with a single group (pre and post-test) of 34 health personnel; randomly selected, to those who according to ethical considerations were applied the personal strengthening strategy, the satisfaction scale and the questionnaire of personal strengths, previously validated and reliabilized. A descriptive analysis was carried out and the hypotheses were checked by Student's t-test and Wilcoxon for $p \leq 0.05$, supported by PASW V19.0. The results show significant differences between the averages of job satisfaction perceived by the personnel under study, during pre and post-intervention. There was an increase in the averages of the dimensions: current work, interaction with the immediate boss, opportunities for progress, interrelation with colleagues and work environment; during the pretest [$t = -11.72$; $t = -11.72$; $Z = -4.96$, $t = -11.74$; $t = -11.94$; and $t = -13.54$ with $p \leq 0.05$ respectively]. The difference of the averages between the pre- and post-intervention of job satisfaction in general according to dimensions: remunerations and incentives, were not significant ($p \geq 0.05$). It is concluded that the personal strengthening strategy had an effect on the increase in job satisfaction perceived by the care staff of the study hospital, with higher averages observed during the post-intervention period, recommending its sustained implementation for optimal well-being.

Keywords: personal strengths, job satisfaction, occupational health, organizational learning, health personnel.

SOMMARIO

L'obiettivo della ricerca è stato quello di dimostrare l'effetto della strategia di potenziamento personale per aumentare la soddisfazione del lavoro di cura personale Sergio E. Bernales National Hospital Collique. Lima; 2015. Lo studio è stato di tipo analitico sperimentale e quasi-longitudinale quantitativa, con una (pre e post-test) gruppo di 34 la salute personale; Ha selezionato in modo casuale, in base alle considerazioni etiche sono state applicate strategia di potenziamento personale, la scala di soddisfazione e punti di forza personali questionario, precedentemente convalidato e fiabilizadas. analisi descrittiva è stata eseguita e le ipotesi sono stati testati con il test t di Student e Wilcoxon $p \leq 0,05$, supportata da SPSS V19.0. I risultati mostrano differenze significative tra le medie di soddisfazione lavorativa percepite dal personale sotto studio, durante il pre e post-intervento. C'era un aumento delle medie delle dimensioni: lavoro corrente, interazione con il capo immediato, opportunità di progresso, interrelazione con colleghi e ambiente di lavoro; durante il pretesto [t = -11.72; t = -11,72; Z = -4,96, t = -11,74; t = -11,94; e t = -13.54 con $p \leq 0.05$ rispettivamente]. La differenza nelle medie tra i pre e post-intervento soddisfazione sul lavoro ingombri come: pagamento e incentivi, non significativo ($p \geq 0,05$). Si è concluso che la strategia potenziamento personale è entrato in vigore per aumentare la soddisfazione sul lavoro percepito dal personale infermieristico dello studio ospedaliero, le medie più elevate osservate durante la fase post-intervento, raccomandando loro attuazione sostenuta per il benessere ottimale.

Parole chiave: punti di forza personali, soddisfazione del lavoro, salute sul lavoro, apprendimento organizzativo, personale sanitario.

PRESENTACIÓN

La satisfacción laboral juega un papel importante en el desarrollo del ser humano y por cierto del personal asistencial (1). Esto lo ratifica, Monteza (2), bajo el argumento de que la satisfacción laboral del personal asistencial, es un estado interno que excita y sostiene el comportamiento del hombre, como una fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción; es una actitud, que refleja el sentimiento de las personas en relación a su labor. Por tal razón, es el compromiso que asume el personal en términos laborales, adoptando actitudes positivas ante el trabajo y viceversa.

El deseo de crecimiento personal, que suele surgir, generalmente, del dolor emocional, la insatisfacción o el malestar psicológico, empujan a una persona a mirar en el interior de sí misma para intentar buscar soluciones, superar problemas y crecer a sí misma (3).

En este sentido, las estrategias de fortalecimiento, constituyen un complemento basado, tanto en el conocimiento, comprensión y manejo de los principios, modelos y temas administrativos, como de aquellos que dignifican y realizan a la persona como son la ética y los valores.

La experiencia de aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal, demostraron resultados óptimos en el incremento de la satisfacción del personal de salud en el desempeño de sus funciones asistenciales, proporcionando soluciones viables para mejorar la calidad de atención.

Para una mejor comprensión de la lectura del presente informe, se ha estructurado en cinco capítulos; los cuales se detallan a continuación.

En el primer capítulo se abordó la descripción y formulación del problema de investigación, los objetivos, las hipótesis tanto generales como específicas, las variables y su operacionalización. Asimismo, la justificación y viabilidad del estudio y por último las limitaciones y consideraciones éticas adoptadas.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, el cual comprende: la descripción detallada de los antecedentes, las bases teóricas y conceptuales del estudio, así como las definiciones de los términos operacionales.

En el tercer capítulo se expone el marco metodológico de la investigación, el cual está compuesta de las siguientes partes: tipo de estudio, método de estudio, población, muestra, instrumentos de recolección de datos, procedimientos de investigación y el análisis e interpretación de los datos.

En el cuarto capítulo se exhiben los resultados descriptivos e inferenciales, con sus respectivos análisis e interpretación.

Y, en el quinto capítulo se presenta la discusión de los resultados.

Por último, se ha diseñado un apartado de conclusiones, en él, se establecen las consecuencias derivadas del estudio y se proponen las sugerencias para una ampliación de la investigación.

En la parte final de la tesis, aparece un listado de las referencias bibliográficas utilizadas durante todo el proceso del estudio, así como los anexos respectivos, que entre otros, consideran la estructura y el desarrollo resumido de las fortalezas aplicado al personal de salud en estudio

Por todo lo expuesto, la consideramos apta para su lectura y comprensión.

El autor.

INDICE GENERAL DEL CONTENIDO

CAPÍTULO I	1
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Objetivos	7
1.4. Hipótesis.....	8
1.5. Identificación de variables.....	11
1.6. Operacionalización de variables	11
1.7. Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.8. Propósito	14
1.9. Viabilidad.....	15
1.10. Limitaciones.....	15
1.11. Consideraciones éticas.....	16
 CAPÍTULO II	 18
2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de investigación	18
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Modelo de la psicología ocupacional positiva	23
2.2.2. Modelo de recursos, experiencias y demandas (RED)	24
2.2.3. Teoría de los dos factores de Herzberg	25
2.2.4. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo.....	26
2.2.5. Modelo de las tres vías.....	27
2.3. Bases filosóficas	27
2.3.1. La filosofía de gestión del potencial humano de la organización	27
2.3.2. El potencial humano en las organizaciones	31
2.3.3. El psicólogo como gestor del potencial humano de la organización	32
2.3.4. Un esquema organizacional básico	35
2.3.5. La organización como unidad de análisis	36
2.4. Bases conceptuales: estrategias de fortalecimiento personal.....	40
2.4.1. Estrategias	40
2.4.2. Las virtudes	41
2.4.3. Fortalecimiento y las fortalezas humanas	42
2.4.4. Fortalezas personales	43
2.4.5. Tipos de fortalezas personales	44
2.4.6. Bases conceptuales: satisfacción laboral del personal asistencial	51
2.4.6.1. Conceptualización de la satisfacción	51
2.4.6.2. Satisfacción laboral.....	51
2.4.6.3. Insatisfacción laboral	53

2.4.6.4. Satisfacción laboral de los profesionales de la salud	53
2.4.6.5. Variables que influyen en la satisfacción laboral del personal asistencial	55
2.4.6.6. Fortalezas personales en la satisfacción laboral	57
2.5. Bases epistémicos	58
2.5.1. Paradigma epistemológico de la investigación ...	58
2.6. Definición de términos operacionales	60
CAPÍTULO III	62
3. MARCO METODOLÓGICO	62
3.1. Tipo de estudio	62
3.2. Nivel de estudio	62
3.3. Diseño de estudio	63
3.4. Población	63
3.5. Muestra y muestreo	65
3.6. Instrumento de recolección de datos	67
3.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos	71
3.8. Procedimiento de recolección de datos	75
3.9. Procedimientos de intervención (trabajo de campo)	76
3.10. Elaboración de los datos	80
3.11. Análisis e interpretación de los datos	80
CAPÍTULO IV	83
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	83
4.1. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral	83
4.2. Comprobación de hipótesis	115
.....	132
CAPITULO V	132
5. Discusión	132
Conclusiones	141
Sugerencias	144
Referencias bibliográficas	147
ANEXOS	153

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estimación del coeficiente de confiabilidad para la escala de la satisfacción laboral, según el método de Alpha de Cronbach (α).	73
Tabla 2. Estimación de las correlaciones entre los momentos (réplicas) de las pruebas piloto de la escala de satisfacción laboral.	74
Tabla 3. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	83
Tabla 4. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	85
Tabla 5. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	87
Tabla 6. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	89
Tabla 7. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	91
Tabla 8. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	93
Tabla 9. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	95
Tabla 10. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	96
Tabla 11. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	98
Tabla 12. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	99

Tabla 13. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	101
Tabla 14. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	102
Tabla 15. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	104
Tabla 16. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	106
Tabla 17. Descripción de la satisfacción laboral, según dimensiones, en los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015. .	108
Tabla 18. Valores absolutos de la satisfacción laboral según dimensiones, percibidas durante la pre-intervención por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	109
Tabla 19. Valores absolutos de la satisfacción laboral según dimensiones durante la pos-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	110
Tabla 20. Descripción de la satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	111
Tabla 21. Cifras absolutas del nivel de la satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015. .	113
Tabla 22. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para las distribuciones de contraste de las dimensiones de la satisfacción laboral, durante la pre y pos-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015. .	115
Tabla 23. Prueba t de Student de comparación de medias de la satisfacción laboral global entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	116
Tabla 24. Prueba t de Student de comparación de medias de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	118
Tabla 25. Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión	

	trabajo en general percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	120
Tabla 26.	Prueba de Wilcoxon en la comparación de medias de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	122
Tabla 27.	Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	124
Tabla 28.	Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	126
Tabla 29.	Prueba t de Student para la comparación de medias de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	128
Tabla 30.	Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	130
Tabla 31.	Características sociodemográficas del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	167
Tabla 32.	Descripción de la edad del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	168
Tabla 33.	Características laborales del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	170
Tabla 34.	Fortalezas personales según dimensiones, percibidas durante la pre intervención por el personal de salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	173
Tabla 35.	Nivel de las fortalezas personales durante la pre-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	175

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	85
Figura 2. Satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015. ...	89
Figura 3. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	93
Figura 4. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	96
Figura 5. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	99
Figura 6. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	102
Figura 7. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	106
Figura 8. Satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	111
Figura 9. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015. .	113
Figura 10. Comparación de medias estimadas de la satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	117
Figura 11. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	119
Figura 12. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	121

Figura 13. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	123
Figura 14. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	125
Figura 15. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	127
Figura 16. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	129
Figura 17. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	131
Figura 18. Promedio de edad del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	168
Figura 19. Género del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	169
Figura 20. Categoría profesional del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	171
Figura 21. Condición laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	172
Figura 22. Fortalezas según dimensiones durante la pre-intervención percibidas por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	173
Figura 23. Nivel de fortalezas personales durante la pre-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.	175

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

En una organización competitiva, la satisfacción laboral representa una temática de relevancia entendiéndose, como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los personales asistenciales sobre su labor, expresados a través del grado de concordancia que existen entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo (4).

En estos tiempos para alcanzar un buen desempeño laboral, las personas tienen que sentirse satisfechos con su trabajo; por ello, se requieren organizaciones dinámicas, cuyo potencial humano desarrollen comportamientos más flexibles y creativos, con capacidades para satisfacer las necesidades específicas de un exigente mercado dinámico y altamente competitivo (4).

Por su parte, Gülerüz, Güney, Aydın, Asan, y Lu, While, Barriball citado por Iriarte (5), señalan que a nivel teórico se ha comprobado que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por dos factores, el intrínseco y el extrínseco. El primero, también llamado “motivación” incluye el desarrollo personal, la responsabilidad, el reconocimiento, el propio trabajo, las fortalezas y las metas. El segundo, igualmente denominado “higiene”, engloba la política de la compañía, el salario, las relaciones interpersonales con el supervisor y con el resto del equipo profesional, condiciones laborales, la vida personal, el estatus y la seguridad.

En tanto, Donabedian (6), señala que la satisfacción laboral traduce en una actitud positiva hacia las actividades ante la vida en general, representando para la sociedad personas más sanas, en términos psicológicos y con calidad de vida (7).

De otro lado, existe en la literatura científica, coincidencia de criterios de las posibles fuentes de insatisfacción en el trabajo. En las organizaciones de salud. La satisfacción laboral correlaciona de forma directa con la eficiencia y calidad de los servicios prestados, considerándose como uno de los indicadores de la calidad asistencial (8). En tanto Dutka (9) sostiene, que la satisfacción del personal asistencial, se ve reflejado en un mejor desempeño laboral, con gran ventaja hacia la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente. No es factible conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecha durante su realización.

La satisfacción laboral del personal asistencial se ve perjudicada al producirse inadecuadas relaciones interpersonales con el jefe inmediato y con sus compañeros de trabajo como el trato hostil con sus pares, los conflictos que se dan dentro de los equipos de trabajo, las inadecuadas condiciones laborales por un ambiente de trabajo no armónico (10), con bajas remuneraciones e incentivos, donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades profesionales de expansión y oportunidades de progreso, con frustraciones por el trabajo actual y general, hecho que se torna poco gratificante.

Esto se ve evidenciado por ejemplo en los trabajadores de Colombia, quienes estimaron proporciones hasta de un 50% de insatisfacción laboral (1). En la misma situación Castañeda, Cataño, Rodríguez, Gómez (11), reportaron que en España se suscitan manifestaciones de insatisfacción.

Según Vera, Inga, Atamari (12), en Perú la insatisfacción laboral en el personal de salud superó un 54%. Monteza (2), evidencia insatisfacción en los personales asistenciales, y según la medición efectuada por Granda (13), estima que 65 % del personal asistencial de los diferentes hospitales manifestaron insatisfacción laboral.

Pérez (10) observó que la insatisfacción del personal asistencial deriva de la naturaleza propia que supone el trabajo asistencial, tanto de la atención directa del paciente, como de la administración y coordinación del equipo de salud que alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tornándolo dificultoso y poco gratificante (14). Esto se corrobora, con lo que mencionan Aguilar, Boltà, Gahete, Saz (15), al señalar que el trabajo del personal de salud y el ambiente donde se desarrollan, pareciera no ser el más propicio para la satisfacción laboral. Muestra factores como la fatiga, las escasas posibilidades de capacitación, (siendo una de las barreras al sistema de turnos y las largas jornadas) la escasez de personal, el tener que realizar muchas tareas cuya complejidad es inferior a su formación y que le impiden concretar su función fundamental, que es permanecer, junto al paciente, en la entrega de atención y cuidados de éste los que generan insatisfacción (16).

En consecuencia de estas insatisfacciones, el personal puede desarrollar agobio, cansancio, fatiga y desmoralización, lo que se manifiestan en cefaleas, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales(14). Por su parte, Granda (13), señala que la insatisfacción puede producir problemas de salud mental como la ansiedad o estrés y en caso extremo, depresión. Estos problemas se traducen en dificultades futuras para la organización como huelgas, desaceleración del trabajo, ausentismo frecuente y mayor rotación de personal y renunciadas. También, suelen ser parte de las quejas, baja productividad, deficiente servicio a los usuarios, y problemas disciplinarios; lo cual genera incremento de los costos que va en detrimento de la organización(15).

Por ello, Castañeda, Cataño, Rodríguez, Gómez (11), argumentan que la satisfacción laboral es un reto; ya que la evolución de la satisfacción laboral en el mundo y en América Latina, ha conducido a una nueva conceptualización de la actividad de atención. La actual sociedad exige un ambiente de trabajo idóneo en el cual se supere la concepción tradicional del cuidado, y se llegue cada vez con más claridad a la idea de la satisfacción laboral, esto puede lograrse a través de diferentes estrategias de motivación como el fortalecimiento personal (17).

Según Wants (18), el trabajo puede ser mucho más satisfactorio de lo que es en la actualidad poniendo en práctica en el trabajo las fortalezas personales, que incrementan los momentos de fluidez en la jornada y reorientan el trabajo actual. La aplicación de las fortalezas personales al

ámbito diario y en concreto al ámbito laboral parece correlacionar con el estado de satisfacción de las personas.

El fortalecimiento personal se viene utilizando en los últimos años, en el campo organizacional, con los términos como «próspero» (thriving) o «pasión armoniosa» (harmonious passion), unos conceptos que con toda probabilidad comenzaremos a escuchar más a menudo en este campo de investigación. Dichos términos presentan un denominador común: la persona mantiene una visión positiva hacia su trabajo. Por una razón u otra se siente bien (satisfecho) desarrollando su actividad (19).

Así mismo Wants (18), argumenta que al mejorar el empleo de los recursos laborales y extra-organizacionales disminuye la distancia con las demandas propias del trabajo y por tanto disminuyen los efectos negativos o estresores que el desajuste genera; donde se puede fomentar por tanto una mejora en los indicadores de salud ocupacional, incrementando los momentos de engagement, mayor compromiso organizacional, mayor satisfacción laboral y mejor bienestar psicológico en el trabajo, todo ello encaminado al fomento del funcionamiento de la organización saludable.

Basada en lo anterior, la presente investigación tiene el objetivo de demostrar el efecto de las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique, Lima; en el 2015, con el propósito de proponer mejoras en la satisfacción laboral, implicando el ejercicio de los propios recursos de los trabajadores de salud.

1.2. Formulación del problema

En el presente estudio se enunció los siguientes problemas de investigación:

Problema general

¿Al comparar los momentos del estudio: antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal se incrementa la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; en el 2015?

Problemas específicos

- ¿La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual entre los momentos del estudio?
- ¿La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general entre los momentos del estudio?
- ¿La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato entre los momentos del estudio?
- ¿La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades para el progreso entre los momentos del estudio?

- ¿La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos entre los momentos del estudio?
- ¿La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros entre los momentos del estudio?
- ¿La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo percibida entre los momentos del estudio?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Demostrar el efecto de las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; en el 2015.

Objetivos específicos

- Evidenciar las diferencias entre los momentos antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual.
- Determinar las diferencias entre los momentos antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general.

- Medir las diferencias entre los momentos antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato.
- Comprobar las diferencias entre los momentos antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades para el progreso.
- Probar las diferencias entre los momentos antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros.
- Determinar las diferencias entre los momentos antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo.

1.4. Hipótesis

La estrategia de fortalecimiento personal pretende demostrar el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Sergio E. Bernales de Collique. Se introduce como variables independientes las actividades de fortalecimiento personal que potencian los recursos individuales, y se medirá el incremento de la satisfacción laboral como variable dependiente. La presente estrategia de intervención pretende suplir la carencia de aproximaciones más positivas, con una perspectiva novedosa centrada en las fortalezas del empleado y

secundariamente en el funcionamiento óptimo de la organización. En base a este sustento teórico se plantea las siguientes conjeturas.

Hipótesis general

Ho₁: No existen diferencias entre los momentos: antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015.

Hi₁: Existen diferencias entre los momentos: antes y después de aplicado las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015.

Hipótesis específicas

Ha₁: La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual en la pos intervención respecto a la pre intervención.

Ha₂: La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general en la pos intervención respecto a la pre intervención.

Ha₃: La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato en la pos intervención respecto a la pre intervención.

- Ha₄:** La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades para el progreso en la pos intervención respecto a la pre intervención.
- Ha₅:** La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos en la pos intervención respecto a la pre intervención.
- Ha₆:** La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros en la pos intervención respecto a la pre intervención.
- Ha₇:** La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo percibida en la pos intervención respecto a la pre intervención.
- Ha₈:** La aplicación de las estrategias de fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo percibida en la pos intervención respecto a la pre intervención.

1.5. Identificación de variables

Variable dependiente

Satisfacción laboral del personal asistencial.

Variable independiente

Estrategias de fortalecimiento personal

1.6. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	TIPO DE VARIABLE	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE				
Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	Cuantitativa	Muy satisfecho Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho	De intervalo
	Trabajo actual	Cuantitativa	Puntajes de la escala	De intervalo
	Trabajo en general	Cuantitativa	Puntajes de la escala	De intervalo
	Interacción con el jefe inmediato	Cuantitativa	Puntajes de la escala	De intervalo
	Oportunidades de progreso	Cuantitativa	Puntajes de la escala	De intervalo
	Remuneraciones e incentivos	Cuantitativa	Puntajes de la escala	De intervalo
	Interrelación con los compañeros de trabajo	Cuantitativa	Puntajes de la escala	De intervalo
	Ambiente de trabajo	Cuantitativa	Puntajes de la escala	De intervalo
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Estrategias de fortalecimiento personal	Programa de mejora o estratégico: Sabiduría Valor Amor Justicia Templanza Trascendencia	Categórica	Efectiva Infectivas	Nominal dicotómica
VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN				

Características sociodemográficas	Grupo de edad	Categórica	Jóvenes (27-39) Adultos (40-59) Adultos mayores (60 a más)	Ordinal politómico
	Genero	Categórica	Masculino Femenino	Nominal dicotómica
	Estado civil	Categórica	Soltera (o) Casada (o) Divorciada (o) Conviviente	Nominal Politómico
	Religión	Categórica	Católico Evangélico	Nominal dicotómica
Características laborales	Categoría profesional	Categórica	Médico Enfermero(a) Técnico de enfermería Obstetra	Nominal Politómico
	Condición laboral	Categórica	Nombrado Contratado	Nominal dicotómica
	Tiempo de servicio en años	Categórica	1-10 años 11-20 años 21-30 años Más de 30 años	Ordinal politómico

1.7. Justificación e importancia de la investigación

La investigación desarrollada se justificó por las siguientes razones:

Teórica

Actualmente en el campo de la salud se encuentran numerosos estudios que abordan aspectos de la satisfacción laboral del personal de salud en diferentes aspectos, principalmente aquellos factores implicados en los mismos, mas no existen estudios de intervención que contribuyan al incremento de la satisfacción laboral del personal de salud como es el caso de las estrategias de fortalecimiento personal (16).

En efecto, en la actualidad, la satisfacción laboral es un indicador que expresa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad alcanzado por la empresa, permitiendo incluso, que de su análisis se deriven políticas y se

tomen decisiones, por lo que se le considera uno de los temas más relevantes en la Psicología Organizacional, considerando sobre todo sus fortalezas del trabajador, que al capitalizarlos permiten alcanzar el bienestar en el trabajo (8) con la consecuente reducción de costos como factores de productividad (20).. En consecuencia, resulta relevante la promoción de las fortalezas personales en la cotidianidad de los trabajadores de salud del Hospital Sergio E. Bernales de Collique, en Lima Perú, para lograr la satisfacción laboral. Se considera que la estrategia de fortalecimiento personal es idóneo porque el hospital tiene todas las condiciones para ofrecer un espacio donde sus miembros descubran, investiguen y se entreguen a la exploración de cómo hacer realidad una vida plena, integra y productiva para la población de su jurisdicción.

Práctica

Las intervenciones hacia la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en las diferentes etapas del ciclo laboral, puede efectuar modificaciones que beneficia a la persona y organización, en tal sentido los programas de fortalecimiento personal, según Palma (20), contribuyen al logro de óptimos resultados laborales, que promovidos por los Psicólogos organizacionales, alineados con las metas organizacionales .

Además, Seligman, Csikszentmihalyi citado por Rodríguez, Sanz (19), reconsideran efectuar observaciones en el ser humano, no solo desde la enfermedad, sino también desde emociones positivas como la felicidad y el optimismo, variables que impactan el rendimiento y satisfacción laboral.

La intervención orientada al fortalecimiento personal presenta ventajas, porque permite economizar inversiones para cubrir un problema de fondo como la insatisfacción y se constituye en un antecedente para futuras investigaciones de nivel aplicativo.

Social

La gran mayoría de las organizaciones de salud tienen como misión brindar servicios de alta calidad a los diferentes usuarios, por ello es necesario que los trabajadores estén comprometidos y sean competitivos, aquí juega un papel importante, la satisfacción laboral, por ello toda acción a favor de su incremento resulta relevante.

Sin duda, aumentar el bienestar psicosocial a través de las estrategias de fortalecimiento personal redundan en el incremento de sentimientos de bienestar y felicidad; lo que facilitan la satisfacción que según Wants (18), tiene un beneficio directo para el trabajador, para su grupo, para la organización y para el resto de la sociedad.

1.8. Propósito

Teniendo en cuenta la repercusión que la satisfacción laboral tiene para los propósitos de un buen desempeño laboral. La presente investigación pretendió demostrar la utilidad de una estrategia de fortalecimiento personal, pues resulta factible económicamente ventajoso por lo que se impulsa los aspectos de la motivación intrínseca. Es decir utilizar los propios recursos del trabajador, para lograr la satisfacción

laboral. La estrategia del fortalecimiento personal deben ser aplicados por los psicólogos, buscando un mejor servicio, siendo esto lo esencial en el sector salud (21), por estar dentro de sus principales funciones prestar buenos servicios e involucrarse con la comunidad en la detección de nuevas necesidades, razón por deben involucrarse en estas transformaciones para que se den los cambios y el personal asistencial tenga un mejor desempeño para convertir a los servicios donde laboran en organizaciones inteligentes (22).

1.9. Viabilidad

Se eligió este tema, porque como psicólogo organizacional existe la familiaridad con la temática del estudio, además, se contó con el material suficiente para realizar la intervención. También porque existió disponibilidad de tiempo y disposición del personal de salud por las mejoras en su calidad de vida laboral.

1.10. Limitaciones

De manera general, el presente estudio evidenció que las estrategias de fortalecimiento personal fueron efectivas para el logro de la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, espacio muy singular, lo que no permite la extrapolación de los resultados a otras dependencias similares.

Se considera que la investigación tiene viabilidad metodológica, económica y ética. En consecuencia, futuras investigaciones deberán

abordar diseños de mayor alcance inferencial, para poder generalizar los resultados. Mientras tanto, se garantiza la validez interna del estudio, en el sentido de que las pruebas estadísticas aplicadas para las correlaciones establecidas, resultaron significativas con nivel de confianza del 95% y valor $p < 0,05$.

También hubieron ciertas dificultades de aplicación de la intervención, al requerirse de tiempo extra, paciencia, apoyo de seguimiento, y en general, una política de apoyo a estos programas de largo plazo, y una gran coordinación con otras funciones de la organización como gestión del potencial humano, bienestar y calidad e imagen institucional.

1.11. Consideraciones éticas

Para fines de la investigación se consideró los siguientes aspectos:

No se puso en riesgo la dignidad, ni los derechos y bienestar de los participantes, ya que la información fue de carácter confidencial. El consentimiento informado, propuesto según el modelo del Instituto Nacional de Salud fue de carácter escrito y verbal se solicitó en el momento de abordar al participante del estudio, pudiendo negarse si así lo considerara el participante.

Del mismo modo, la presente investigación no implicó ningún riesgo, pero sí beneficio para el participante del estudio y se les explicó que podrían retirarse del estudio en el momento que lo desearan. Los instrumentos de recolección de datos no incluyeron nombres de los participantes del

estudio, por lo que se respetó en todo momento la confidencialidad. Finalmente, la intervención aplicada, fue inocua, su método le confiere eficacia.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

A continuación, se presentan una serie de antecedentes de investigaciones de orden internacional, nacional y local que tiene relación con la temática del estudio y que ayudaron a profundizar sobre la importancia del tema que facilitaron la asimilación y la comprensión del mismo.

Antecedentes internacionales

En Chile, 2012 Fuentes, Cuadra, Madueño, Veloso, Bustos (23), desarrollaron un estudio cuasi experimental titulado “Mejorando el clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral”, cuyo objetivo fue probar la efectividad de una intervención conjunta de psicología positiva con habilidades sociales en el contexto educativo. La muestra estuvo conformada por 216 alumnos y 32 profesores, a quienes les aplicaron cuestionarios antes y después de la intervención. Los resultados mostraron que la intervención basada en psicología positiva y habilidades sociales produjo una significativa mejora en todas las variables concernientes a los profesores, a saber: satisfacción vital, satisfacción laboral y clima laboral.

Este antecedente, orientó el presente estudio en cuanto a la metodología de la estrategia de fortalecimiento personal para lograr la

satisfacción laboral, por lo cual representó un aporte valioso en el desarrollo de la tesis.

En Chile, 2010 Cuadra, Veloso, Moya, Reyes, Vilca (24) ejecutaron un estudio experimental denominado “Efecto de un programa de Psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital”, cuyo objetivo fue evaluar la influencia de un programa de intervención basado en psicología positiva e inteligencia emocional sobre el bienestar subjetivo (SWB) y la satisfacción laboral. La muestra estuvo conformada por 17 profesores, a quienes les aplicaron la Escala de Satisfacción Vital desarrollada por Ed Diener. Concluyeron evidenciando un aumento significativo en los niveles de las dos variables mencionadas, luego de la aplicación del programa de intervención.

Este antecedente de investigación fue uno de los más específicos, en relación al presente estudio en cuanto a la intervención para lograr la satisfacción laboral, por lo cual representa un aporte valioso en el desarrollo de esta tesis.

En Cuba (Cienfuegos), 2008-2009 Jiménez (21), realizó un estudio descriptivo titulado “Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador”, cuyo objetivo fue proponer un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los

trabajadores, a quienes les aplicaron un cuestionario de Satisfacción Laboral. Los datos fueron procesados en el programa SPSS 15.0. Concluyeron indicando que la satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios.

Este antecedente de investigación tuvo proximidad con el presente estudio desarrollado, en el sentido que proporcionó aspectos relevantes de la satisfacción laboral, hecho que sirvió para el sustento de las bases conceptuales.

Por su parte, Wants (18), desarrolló un estudio titulado “Aplicación de un Programa de Intervención para la mejora de la satisfacción laboral mediante la puesta en práctica de las fortalezas personales”, cuyo propósito fue fomentar el desarrollo de fortalezas personales como mediador de mayores y mejores momentos de engagement y por otro lado, la mejora de recursos personales propios de la persona que generan un mayor control de su situación laboral, aumentando la autonomía, la competencia y las relaciones, y en definitiva el bienestar laboral y personal. En conclusión el programa realizado aumentó en un 25,5% la satisfacción vital de los participantes y respecto a la Satisfacción Laboral aumentó en el 75% de los participantes. Así mismo, aumentó un 16,29% la felicidad auténtica y un 9,20% la felicidad general, lo que confirmó la influencia entre lo laboral y lo personal, y viceversa.

Este antecedente de investigación, fue de los más específicos, puesto que orientó en la metodología de la estrategia de fortalecimiento, aplicado a la muestra en estudio.

En Costa Rica, 2008 Montero (25), efectuó una investigación de tipo exploratorio, titulado “Factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa”. La muestra estuvo constituida por 203 pacientes y la totalidad de médicos que atendían los consultorios externos, a quienes les aplicaron un cuestionario para recolectar la información requerida. Los resultados mostraron que los factores menos desarrollados por la organización fueron: la autonomía, la estructura y la identidad, ello incidía en la baja satisfacción de los médicos por la calidad, continuidad y coordinación en la atención médica, y consecuente al disminuir la satisfacción por la resolución de los problemas en los pacientes. Las adecuadas relaciones interpersonales y el buen trato recibido por los superiores, se relacionaron con los buenos niveles de satisfacción de los pacientes por la atención y comunicación que el médico le brinda durante la consulta.

Este antecedente de investigación presenta similitud con el estudio desarrollado, en el sentido que proporcionó un amplio panorama sobre la satisfacción de los médicos y los pacientes, hecho que sirvió para el sustento de la descripción del problema.

En México, 2007 García, Lujan, Martínez (26), abordaron un estudio transversal descriptivo denominado “Satisfacción laboral del personal de salud”; cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica del segundo nivel. La muestra estuvo constituida por 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías, a quienes les aplicaron un cuestionario validado sobre satisfacción intrínseca y extrínseca. Entre sus resultados evidenciaron que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca, estuvieron ubicados en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicos, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapeutas; en base a sus resultados recomendaron intervenciones de promoción del desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.

Este antecedente de investigación presentó proximidad con este estudio, ya que aportó una amplia literatura y enfoque metodológico de la variable satisfacción laboral, hecho que guio en la elaboración del marco teórico.

Antecedentes nacionales

En Chiclayo, 2010 Monteza (2), realizó un estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro

quirúrgico del Hospital EsSalud”, cuyo objetivo fue analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción. La muestra estuvo constituida por 46 enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo”; abarcando un período de análisis desde noviembre de 2010 hasta julio de 2011; utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Los resultados mostraron que el clima laboral influyó en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Por ello el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas.

Este estudio orientó al presente estudio en la elaboración del instrumento de recolección de datos referidos a la escala de satisfacción laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Modelo de la psicología ocupacional positiva

Desde el surgimiento de la Psicología Positiva fue sostenida por Martin E. P. Seligman, cambia el enfoque, centrando la atención en aquellos aspectos que hacen que la persona se sitúe en un estado de bienestar físico, social y psicológico, generándose un estado de felicidad, así como el desarrollo de las fortalezas y virtudes humanas (18).

Según Martin, Seligman citado por Wants (18), la Psicología Ocupacional Positiva coge el relevo para la aplicación de conceptos como engagement, esperanza, autoeficacia, resiliencia, optimismo o flow, al

mundo laboral; pues resulta necesario resaltar el carácter emergente de esta perspectiva fomentando una cultura organizacional que optimiza el capital humano y social, a la vez que se maximiza la estrategia de negocio. En este contexto, la Psicología Organizacional Positiva ha sido definida como el estudio científico del funcionamiento óptimo de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva. El objetivo es, pues, describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en estos contextos, así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional. El punto de mira está en descubrir las características de la buena vida organizacional positiva. En suma, la psicología de la Salud Ocupacional Positiva considera la salud del potencial humano como una meta en sí misma y un objetivo legítimo que debe incluirse en las políticas organizacionales.

2.2.2. Modelo de recursos, experiencias y demandas (RED)

Este modelo a diferencia de otros modelos surge como extensión de los modelos de demandas-recursos laborales, pero realiza una aproximación más integral, ya que engloba en un mismo modelo la evaluación del malestar psicosocial (por ejemplo, burnout, tecnoestrés, adicción al trabajo) combinando con el estudio de factores de salud más positivos (por ejemplo, engagement, satisfacción, Flow, emociones positivas) y consecuencias organizacionales (por ejemplo, desempeño, calidad de trabajo y de producto, absentismo, compromiso organizacional,

compromiso social). Además incluye como variable estrella el poder de los “recursos personales” como las creencias de eficacia (18).

También, el modelo RED propone que la salud psicosocial viene determinada no solo por las demandas y recursos laborales sino también por los recursos personales. A su vez, el modelo describe los recursos personales como las competencias mentales y emocionales (tanto a nivel individual como grupal), y sobre todo las creencias de eficacia, esto es, la autoeficacia y la eficacia colectiva percibida, considerando los recursos personales el elemento vital para la percepción y el control del ambiente.

2.2.3. Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría según Aguilar Boltá, Gahete, Saz (15), establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro).

2.2.4. Modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo

Este modelo fue explicado por Lawler citado por Aguilar Boltá, Gahete, Saz (15), quien remarca la relación entre las “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler. La relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad. El proceso que conduce la satisfacción e insatisfacción está determinado básicamente por: las inversiones personales y percibidas, en el trabajo; por las inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia, con las características del trabajo percibidas y la cantidad percibida de recompensas o de compensación (15).

2.2.5. Modelo de las tres vías

El Modelo de las tres vías de Seligman citado por Vázquez, Hervás (27), consideran que los seres humanos cuentan con veinticuatro fortalezas, las mismas que se manifiestan en distintas medidas, es decir, unas más que otras. Estas fortalezas definen la personalidad y dirigen nuestro camino. Bajo este enfoque, todos contamos con la posibilidad de utilizar esos recursos para conseguir la felicidad y el bienestar personal. Así se puede conseguir el bienestar, la vida placentera, que incluiría experimentar las emociones positivas sobre el pasado, presente y futuro; la vida comprometida, que se refiere a la puesta en práctica de las fortalezas personales con el objetivo de desarrollar un mayor número de experiencias óptimas; y la vida significativa que incluiría el sentido vital y el desarrollo de objetivos que van más allá de uno mismo. Este es el modelo que se relaciona con el contenido de la presente investigación.

2.3. Bases filosóficas

2.3.1. La filosofía de gestión del potencial humano de la organización

Schein citado por Díaz (28), ha demostrado que el trabajo diario satisface las necesidades económicas más básicas, ello se constituye un aspecto central de la calidad del concepto que esa persona tiene de sí misma.

En el trabajo la persona espera realizar motivaciones de diverso orden: económicas, sociales, psicológicas, económicas pues de él dependerá el sostenimiento personal, familiar y la prosperidad de la

sociedad en que vive; en el trabajo se quieren realizar necesidades de comunicación, de reconocimiento, de pertenencia y psicológicas; pues a través del trabajo las personas esperan realizar su potencial y satisfacer sus necesidades de participación, de creación y de trascendencia. Si el trabajo y la organización permiten realizar estas necesidades es posible entonces que la persona se reconozca en el producto de su trabajo devolviéndole éste una imagen positiva de sí mismo y el orgullo de pertenecer a la organización (28).

El sujeto se identifica con el producto, en el sentido de verse reflejado en él, enriqueciéndose así sus sentimientos de autoestima y autovaloración ("filosofía del recurso"). Sin embargo, si la persona en su organización laboral no dispone de márgenes de libertad en su trabajo, no ejerce su autoridad personal al respecto y se limita a cumplir órdenes o a realizar las tareas que otros crearon, su capacidad de trabajo se le vuelve ajena y extraña. Entonces no puede reencontrarse ni identificarse en el resultado de su trabajo ni en la gestión de la organización, por tanto la actividad que realiza y su pertenencia a la organización adquieren un carácter enajenante, que empobrece su identidad personal y limita las posibilidades de su desarrollo humano en el ámbito laboral (28).

Numerosos autores se han pronunciado en torno a la enajenación en el trabajo, por lo que Díaz (28), refiere que el trabajador se aliena porque el trabajo que se le pedía que hiciera no le permitía utilizar sus capacidades y habilidades en forma madura y productiva. En su tipología de relaciones entre individuo y organización, encuentra que el individuo alienado

establece una relación con la organización en la cual permanece físicamente, participando de modo mecánico pero sin implicarse psicológicamente en el trabajo.

El binomio personas realizadas- organizaciones eficaces será la máxima de este modelo de actuación profesional y al revés, personas irrealizadas- organizaciones ineficaces su gran espacio de trabajo. Síntomas típicos de la irrealización en el trabajo son la frustración, el descenso de energías, la apatía, el cansancio emocional, la robotización, la depresión, los pocos deseos de ir a trabajar (28).

En relación a ello, Díaz (28), argumenta que la ineficiencia, la improductividad, la mala calidad y atención al cliente, el pobre rendimiento, no solo a nivel individual y grupal sino también organizacional. Tal situación es frecuente en aquellas organizaciones que operan desde “la filosofía del recurso humano”, desde los supuestos de considerar a la persona como un medio al servicio de los objetivos de la organización y como el principal factor estratégico. Tal preocupación por lo humano se considera que está fuertemente relacionada con la búsqueda de su competitividad para incrementar la productividad, mejorar la rentabilidad y alcanzar los objetivos de la organización, dentro de los que no siempre se incluyen, los de propiciar la realización de los objetivos profesionales de las personas que trabajan en ellas.

Contraria a esta “filosofía del recurso”, se propone otra que promueve la Gestión del Potencial Humano de la Organización (28). Desde ella tanto la organización como sus miembros son considerados sujetos de

aprendizaje y desarrollo permanente, con intencionalidades particulares y proyectos a realizar de conjunto. Aunque se emplee aún el término de gestión de recursos humanos como la nomenclatura ya establecida en la comunidad empresarial, desde esta concepción la persona es ideada como sujeto individual y social de necesidades, competencias y potencialidades a desarrollar en la organización laboral también considerada como sujeto social. Siendo así, la persona que trabaja en su relación con la organización, es el centro de atención y objeto de estudio del Psicólogo como gestor del potencial humano de la organización, con el fin de que tanto el desarrollo organizacional como individual sea propiciado, para lograr la eficacia organizacional.

En consonancia con ello “filosofía de Gestión del Potencial Humano” consiste en identificar y propiciar el desarrollo de las competencias profesionales de las personas en el trabajo, con vistas a determinar sus posibilidades de realización y progreso profesional, en conexión con los objetivos de la organización, para así contribuir al logro de la eficacia organizacional. De tal modo Díaz (28), denota que esta propuesta promueve un concepto de eficacia que incluye dentro de los objetivos a alcanzar por la organización, el objetivo de propiciar la realización profesional de sus miembros en los límites del proyecto de empresa.

2.3.2. El potencial humano en las organizaciones

Es necesario reconocer y armonizar los objetivos personales con los objetivos de la organización si se quiere contar con un personal fuertemente implicado e identificado con la empresa. Es esta una de las negociaciones más importantes a realizar por los directivos con sus colaboradores, en el ámbito de su gestión cotidiana y a la que el psicólogo puede aportar desde esta propuesta, identificando puntos de encuentro entre los objetivos de la organización y los de sus miembros a través de los programas de evaluación potencial para el desarrollo (28).

La subjetividad es un proceso en constante desarrollo a lo largo de toda la vida del sujeto, que se construye, expresa y desarrolla por la relación con el otro. De ahí que las capacidades, habilidades, motivaciones y competencias de las personas para un desempeño eficaz en el trabajo no sean formaciones psicológicas o cosas estáticas, inamovibles, con las que se nace, que se forman a determinada edad o que no se tienen. No es así que funciona la psiquis humana, ella es de una naturaleza más dinámica, flexible y moldeable y con inmensas posibilidades de desarrollo (28).

Al hablar de gestión del potencial humano en la organización se hace referencia a la intención de identificar y evaluar las competencias profesionales de las personas en el trabajo, con vistas a determinar sus posibilidades de desarrollo de acuerdo a los objetivos estratégicos de la organización(28). El nivel de desarrollo futuro de la persona quedará determinado por las competencias que se detecten en estado potencial y que podrán ser apreciadas en el plano inter-psicológico de la situación

social de trabajo. En esa franja de espacio y tiempo, entre estados de desarrollo actual y futuro, la resolución del problema y la adquisición de la competencia individual puede ser facilitada su expresión en el ámbito laboral- por un formador o consultor, el jefe inmediato, un compañero de trabajo o el psicólogo como gestor. Este proceso culmina con la nueva realización independiente y entonces se puede decir que la persona ha alcanzado un nuevo estado de desarrollo real expresado en la maduración de nuevas competencias profesionales.

En cada acontecer organizacional y personal, con sus condiciones y circunstancias concretas, se puede acceder al nivel de desarrollo de las competencias de la persona y en cada caso serán detectadas necesidades de desarrollo de otras capacidades, cualidades y motivaciones asociadas a los desafíos del trabajo presente y futuro, que con altas cuotas de preparación, perseverancia, disciplina, automotivación individual y con la ayuda y cooperación de un "otro" capacitado, pueden llegar a ser competencias adquiridas por la persona en diferentes momentos de su trayectoria laboral o carrera profesional (28).

2.3.3. El psicólogo como gestor del potencial humano de la organización

De acuerdo al contenido de la concepción teórica y su trasfondo ideológico, esta propuesta metodológica se enmarca en los enfoques de Desarrollo Organizacional (DO) por lo que se considerará al gestor de esta metodología en la organización como un agente de cambio (21). Este será

el profesional de la psicología de conjunto con otros profesionales utilizarán el marco conceptual subyacente y el procedimiento en cuestión para mejorar la eficacia de la organización a través de la promoción de una cultura por la gestión del potencial humano de la organización.

Al respecto, Jimenez (21), resalta la necesidad de gestionar implicará para el psicólogo funciones gerenciales. Gestionar es un vocablo de moda hoy; se habla de gestionar empresas, calidad total, proyectos, recursos humanos, competencias, conocimiento. No por moda sino por el gran valor operativo que se le atribuye a este concepto, es que consideramos que, independientemente del puesto que ocupe el Psicólogo en la empresa, ya sea en funciones de dirección (línea) o de colaboración (staff), este debe ser un gestor del desarrollo y el bienestar humanos en la organización, en pos de una organización eficaz, humanamente satisfactoria.

En esta propuesta se concibe la gestión como un procedimiento moderno de conducción de las organizaciones que retoma las funciones de planificación, organización y control de la escuela de la administración científica, los aspectos motivacionales y humanos de la escuela de las relaciones humanas y el comportamiento organizacional así como el enfoque situacional de la teoría contingencial. Estas funciones las integra de una manera cualitativamente diferente en un modelo superior que contempla la capacidad de crear e innovar proyectos, estrategias y planes de acción en la organización, teniendo en cuenta las circunstancias siempre

cambiantes del entorno en el que opera la empresa y la naturaleza psicológica de las personas que la integran (21).

En este contexto Jimenez (21), explica que el hecho de gestionar la combinación de procesos lógicos y creativos: analizar (diagnóstico interno y externo de la situación), planificar (definir objetivos y estrategias), organizar (elaborar planes de acción), motivar (comunicar, involucrar, generar participación) y controlar (seguimiento y retroalimentación). El proceso lógico debe ser antecedido y acompañado por un proceso creativo para la generación y expresión de múltiples ideas y soluciones, ante cada problema que se presente. Este es un concepto que puede ser aplicado a diferentes escalas, desde la gestión de un proyecto de empresa hasta la de un proyecto de trabajo en el corto, mediano o largo plazo, como es el caso de los programas de intervención que se diseñan y ejecutan desde esta propuesta metodológica.

En suma, la Gestión del Potencial Humano de la Organización es una propuesta para la evaluación potencial de competencias y la identificación de posibilidades de desarrollo de las personas que trabajan en la organización. Este conocimiento sobre el nivel de desarrollo de las competencias de la persona y sus posibilidades de desarrollo, es necesario fundamentalmente para que la organización y sus miembros se prepararen tanto para las exigencias actuales como futuras del trabajo y también para poder propiciar la armonía de intereses necesaria para que el potencial humano de la organización se maximice (21).

El procedimiento metodológico que se propone sirve a estos propósitos, ya que la evaluación potencial para el desarrollo de las personas es una función que necesita la organización para conocer cuál es su talento humano, proceso que está en la base de un conjunto importante de decisiones de personal que debe tomar la dirección (selección, formación, desarrollo de carreras, promociones, etc.) y a las cuales el psicólogo puede aportar conocimientos de gran valor tanto para la dirección como para los miembros de la organización (21).

2.3.4. Un esquema organizacional básico

El estudio y análisis de las variaciones de los Procesos de Investigación en dependencia con las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial, de acuerdo al enfoque epistemológico seleccionado, requiere establecer por vía del razonamiento, una respuesta provisional al problema de investigación (29).

Estas orientaciones del marco lógico estructural facilitaron el análisis realizado. Se trata de determinar cuáles núcleos de variación generados por las estrategias de fortalecimiento personal incrementan la satisfacción laboral del personal asistencial. Es posible que suceda tal incremento, pues se establecen parámetros de coherencia en cuanto a los razonamientos que se debieron realizar, y que sirvieron para interpretar la lógica elemental de la investigación (29). Pues el fortalecimiento establece contacto diario,

la comunicación directa y la información de datos preexistentes, que los gerentes, mantienen al día el nivel de satisfacción en el empleo.

La interpretación cuidadosa de los mismos son claves indirectas, y su principal ventaja es que, algunas están disponibles y ofrecen datos cuantificables, son una buena medición de las tendencias a un plazo específico (30). También la ambigüedad de papeles, es producto de la falta de información de un individuo acerca de lo que se necesita que haga en su puesto, es en cierta forma frecuente en las organizaciones.

2.3.5. La organización como unidad de análisis

El tema de la unidad de análisis es especialmente complejo cuando se trata de la teoría organizacional, donde con frecuencia los niveles de análisis se confunden o traslapan creando confusión respecto al alcance y ámbito de aplicación de las teorías que se formulan.

Peiró citado por Díaz (28), señala en este sentido que es posible considerar la conducta organizacional como la conducta de los individuos en las organizaciones, pero también es posible considerarla como la conducta de la propia organización como un todo. Lo que implica que no se puede reducir sin más la conducta de la organización a una acumulación de conductas individuales. Un ejemplo de esto es lo que acontece al referirnos al aprendizaje organizacional como una unidad de análisis particular y diferente al aprendizaje de un individuo en una organización y/o al sumatorio de los aprendizajes individuales.

El tema de fondo aquí, es la existencia o no de un nivel de emergencia propiamente organizacional que se concreta en unos productos diferentes de los del nivel personal, es decir, el fenómeno que emerge tiene un nivel propio de explicación, distinto al de los componentes básicos que lo constituyen. Esto significa que, volviendo a nuestro ejemplo, al definir el concepto de aprendizaje como organizacional no se hace referencia al aprendizaje experimentado por un sujeto en un determinado contexto social, sino al cambio experimentado por un sistema que emerge en función de un particular patrón de relaciones y comunicaciones (28).

Este sistema (la organización), si bien no es concebible sin los sujetos que lo conforman, requiere más que la mera existencia de éstos. Así, cuando hablamos de cultura, clima o, más específicamente, de aprendizaje organizacional, estamos identificando un objeto de estudio particular con unas características distintas de las encontradas en sus elementos (sujetos) individualmente considerados (28).

En la literatura organizacional son múltiples los niveles de análisis y enfoques teóricos que se han adoptado a la hora de investigar los diferentes fenómenos organizacionales. Robbins citado por Díaz (28), por ejemplo, distingue tres niveles de análisis de lo organizacional: un nivel individual, un nivel de grupo y un nivel organizacional. En el nivel individual, generalmente las variables que se estudian son: características biográficas, personalidad, valores, actitudes, habilidades, percepciones, motivación y aprendizaje individual. A nivel de grupo, las variables más estudiadas son: comunicación, toma de decisiones en grupo, liderazgo, poder, conflicto y la

dinámica grupal. Por último, a nivel de sistema organizacional, las variables más estudiadas son: cultura organizacional, estructura, diseño del trabajo, ambiente físico, cambio y desarrollo organizacional. Las variables anteriormente mencionadas tendrán un impacto en variables de salida o resultado, tales como productividad, absentismo, rotación de personal y satisfacción laboral, entre otras.

Por su parte, Hannan y Freeman citado por Díaz (28), desde un enfoque ecológico de la organización, contemplan cinco niveles de análisis en el ámbito organizacional, a saber: miembros, subunidades, organizaciones, poblaciones de organizaciones y comunidades de organizaciones. Para estos autores no se puede pensar en términos de una organización en sí misma, sino de una población de organizaciones. Para ello se apoyan en las teorías de selección natural, en donde la supervivencia de las especies no se explica en función de la adaptación de animales aislados sino en términos de la selección del más apto en un nicho determinado. La unidad de análisis en este caso no es el individuo sino la población.

Ante esta diversidad de niveles de análisis y enfoques teóricos, Silva citado por Díaz (28), planteó la conveniencia de optar por la utilización de unidades múltiples de teoría y de análisis como la forma más apropiada para poder captar la complejidad del constructo investigado. Debemos tener presente, sin embargo, que la comprensión de la complejidad social no la encontraremos completa en ninguna construcción conceptual. Los constructos son abstracciones que existen en nuestra mente, lo que genera

controversia entre las diferentes perspectivas teóricas dado que no necesariamente reflejan una realidad objetiva. En este sentido, algunos autores han planteado la conveniencia de la utilización de diferentes “metáforas organizacionales”, como estrategia metodológica en el estudio y diagnóstico de las organizaciones (28). De esta forma, la aprehensión y conceptualización de lo organizacional, dado lo complejo del fenómeno, requeriría de un pluralismo teórico que recoja e integre las diferentes dimensiones consideradas por los distintos enfoques teóricos. Por esta razón hemos escogido cuatro “enfoques paradigmáticos” o “enfoques teóricos” que se han ido desarrollando a lo largo del pensamiento organizacional, a saber: el enfoque económico y administrativo, el enfoque de sistemas, el enfoque interaccionista y el enfoque político.

Dichos enfoques, si bien no son los únicos posibles, resultan especialmente interesantes para la construcción de un concepto de organización y para la posterior comprensión del fenómeno del aprendizaje organizacional (31).

Cuadro 01: principales aproximaciones teóricas a la organización

Teoría	Autores	Enfoques
La teoría clásica de la organización.	Cuyos autores principales son Weber, Taylor y Fayol,	Los principios se mantienen hoy en día en numerosas organizaciones.
La teoría humanista.	Sus principales autores son Mayo, Lewin, Likert, McGregor, etc.	Resaltan los factores sociológicos y psicológicos en la organización. Los temas de liderazgo, motivación, relaciones grupales, cambio y desarrollo de

		los recursos humanos, ocupan un lugar importante.
El enfoque de sistemas	Autores como Trist o Katz y Kahn,	Consideran que toda organización en cuanto sistema forma una unidad económica, social y técnica. Pone el acento en la apertura al medio y la influencia del contexto.
La teoría contingente	Aportado por Woodward, Burns y Stalker, Lawrence y Lorsch	Consideran la influencia del medio ambiente o contexto, debiendo existir una estrecha relación entre las demandas del entorno y la manera en que una organización responde. Para estos autores factores específicos como el sector industrial, el mercado, el desarrollo tecnológico, etc., facilitarán o restringirán el comportamiento de la organización.

Fuente: Elaboración propia.

2.4. Bases conceptuales: estrategias de fortalecimiento personal

2.4.1. Estrategias

Según Peña (32), una estrategia es el diseño de cursos (presenciales y grupales); así mismo hace referencia al diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en

sí; el diseño de los manuales del instructor y de los participantes, la impartición de los cursos; que comprende la preparación de las sesiones, la impartición en sí y el seguimiento de lo aprendido (esto último de forma individual o grupal).

El objetivo principal de una estrategia es buscar la solución de problemas básicamente teóricos-conceptuales (33).

2.4.2. Las virtudes

Las virtudes, según los textos morales y filosóficos, son las características centrales o fundamentales del carácter. Se trata de valores universales. Para Giménez (34), las virtudes podrían tener una raíz biológica explicable a partir del proceso de evolución de la especie (las virtudes ayudarían a resolver importantes tareas de supervivencia), reconociendo que si bien la definición de algunas de estas virtudes no se repite tal cual en todos los códigos y que aparecen virtudes más específicas de algunas tradiciones que de otras, en su totalidad captarían la noción de buen carácter, es decir, de aquellos rasgos positivos de la personalidad que se consideran importantes para una buena vida.

Sin embargo, el concepto de virtud, sea; sabiduría, coraje, humanidad, justicia, templanza o trascendencia es demasiado amplio y abstracto, además, es posible encontrar distintas formas o caminos para alcanzar cada una de estas virtudes, siendo poco prácticas para los psicólogos que deseaban explicarlas y medirlas, por esta razón para su

estudio fue necesario centrarse en unas formas más concretas, y estas son las fortalezas.

2.4.3. Fortalecimiento y las fortalezas humanas

El fortalecimiento es una actividad, atributo o característica interna de una persona u organización que apoyan al buen funcionamiento de la misma y contribuyen al logro de sus objetivos (4). En tanto, Seligman, Csikszentmihalyi citado por Rivas (35), define las fortalezas, como aquellas características estables que poseen las personas, que son valoradas como positivas y que potencian su bienestar, a la par de que actúan como barrera contra los malestares tanto mentales como físicos.

Según Seligman (36), una fortaleza es un rasgo positivo o característica psicológica que se presenta en situaciones distintas y a lo largo del tiempo, las mismas son medibles y se pueden adquirir.

Las fortalezas pueden ser ejecutadas por todas las personas sin importar la etapa del ciclo vital en la que se encuentren, sintiéndose éstas elevadas e inspiradas cuando al momento de ponerlas en práctica, la elección realizada finaliza en una actuación virtuosa, lo cual a su vez, producen emociones positivas que, de esta manera, son aprovechadas en mayor medida (35).

También las fortalezas humanas, son características psicológicas que el sujeto expresa ante circunstancias determinadas y provocan emociones positivas auténticas, como el optimismo, la fe, la esperanza, la

honestidad, la perseverancia, la capacidad de fluir (flow o experiencia óptima), la competencia percibida, entre otros (35).

Las fortalezas humanas, propuestas por el modelo de Seligman, Steen, Park y Peterson citado por Rivas (35), constituyen la familia de rasgos positivos que cada individuo posee en diversos grados, que se manifiestan en una gama de pensamientos, sensaciones y acciones los cuales pueden ser influenciados por factores del contexto como la cultura, la religión y la política, siendo algunos componentes universales y posiblemente transculturales (35).

2.4.4. Fortalezas personales

Milanés, Bujardón, Tamarit, Valdés (33), señalan que las fortalezas personales son patrones de conducta, pensamientos y emociones relativamente estables que hacen que nos comportemos de una manera más o menos persistente en una gran diversidad de situaciones.

Las fortalezas personales según Wants (18), hacen referencia al “buen carácter” como aquel que está formado por un conjunto de rasgos positivos que él denomina fortalezas y que se manifiestan a través de pensamientos, sentimientos y acciones; estas fortalezas pueden modificarse a la largo de la vida, pueden medirse y están sujetas a las influencias del contexto; existen diversas tradiciones, culturas y épocas había seis rasgos positivos deseables y con gran aceptación universal a los que denominaron como virtudes: sabiduría y conocimiento, coraje, humanidad, justicia, moderación y transcendencia.

2.4.5. Tipos de fortalezas personales

Peterson y Seligman citado por Rivas (35), decidieron desarrollar un sistema de clasificación, (Character Strengths and Virtues) el cual es propuesto como eje central de la psicología positiva.

Se han identificado 24 tipos de fortalezas personales, de modo que cada virtud está compuesta por varias fortalezas; tal es así que hubo que ir las concretando, para que fuera más fácil identificarlas, en seis fortalezas personales. A continuación se describen cada uno de ellos (18).

Sabiduría y conocimiento: engloba las fortalezas cognitivas relacionadas con la adquisición y el uso del conocimiento: desde la más básica desde el punto de vista evolutivo (curiosidad) hasta la más compleja (perspectiva) (35), estos a su vez implican el hecho de adquirir y usar el conocimiento como: creatividad (implica pensar en nuevos y productivos modos de hacer las cosas, incluye la creación artística pero no se limita exclusivamente a ella, relacionado a la originalidad); curiosidad (interés por el mundo, búsqueda de novedades, apertura experiencial); apertura mental (juicio, pensamiento crítico: se refiere a pensar sobre las cosas y examinar sus matices y significados); amor por el aprendizaje (llegar a dominar nuevas habilidades, materias y conocimientos, ya sea por uno mismo o mediante aprendizaje formal); y la perspectiva (sabiduría: ser capaz de dar consejos sabios y adecuados a los demás encontrando modos para comprender el mundo y para ayudar a comprenderlo a los demás.) (18).

1. Curiosidad/interés por el mundo: tener interés por lo que suceda en el mundo, encontrar temas fascinantes, estar abierto a la experiencia, explorar y descubrir

2. Amor por el conocimiento y el aprendizaje: deseo de aprender, mejorar, adquirir nuevas habilidades y llegar a dominar nuevos tópicos o cuerpos de conocimiento, tendencia continua a adquirir nuevos aprendizajes por cuenta propia o a través del aprendizaje formal.

3. Apertura a la experiencia: examinar bajo diferentes puntos de vista, tener en cuenta todas las características de la situación antes de opinar sobre ellas o tomar una decisión y ser capaz de cambiar de opinión ante la evidencia.

4. Creatividad/ingenio: pensar nuevas y productivas formas de conceptualizar y hacer las cosas; incluye la creatividad artística, pero no se limita a ésta.

5. Perspectiva: ser capaz de proporcionar un sabio consejo a los demás; tener maneras de ver el mundo que hace que tenga sentido para uno mismo y para los otros.

Coraje: está compuesto por fortalezas que implican mantener la voluntad para conseguir metas a pesar de las dificultades externas e internas por: valentía (valor: trata sobre no dejarse intimidar ante la amenaza, el cambio, la dificultad o el dolor); perseverancia (tener metas laborales, diligencia, laboriosidad: se refiere a terminar lo que se empieza, a persistir en una actividad aunque haya impedimentos y a obtener satisfacción por las tareas

que se emprenden y acaban con éxito); integridad (autenticidad, honestidad: habla sobre ir siempre con la verdad por delante, presentarse a los demás de un modo genuino y actuando con sinceridad, sin ser pretencioso y asumiendo la responsabilidad de los propios sentimientos y acciones); y la vitalidad (ánimo, entusiasmo, vigor, energía: tiene que ver con afrontar la vida con entusiasmo y energía. hacer las cosas con convicción y dando todo de uno mismo. vivir la vida como una apasionante aventura. sentirse vivo y activo) (18).

6. Valentía/Valor: no dejarse intimidar ante la amenaza, el cambio, la dificultad o el dolor. Ser capaz de defender una postura que uno cree correcta aunque exista una fuerte oposición por parte de los demás, actuar según las propias convicciones aunque eso suponga ser criticado. Incluye la fuerza física, pero no se limita a eso.

7. Perseverancia: terminar lo que uno empieza. Persistir en una actividad aunque existan obstáculos. Obtener satisfacción por las tareas emprendidas y que consiguen finalizarse con éxito.

8. Honestidad/Integridad: decir la verdad, vivir de forma genuina y auténtica y ser responsable de los propios sentimientos y acciones.

9. Vitalidad: afrontar la vida con entusiasmo y alegría, vivir de forma apasionada y con energía, como si la vida fuera una aventura; implicarse en lo que uno hace y sentirse con ánimo para hacer las cosas.

Humanidad / amor: son fortalezas interpersonales que incluyen acercamiento y amistad con otros. También son fortalezas que implican cuidar y ofrecer amistad y cariño a los demás como: el amor (capacidad de

amar y ser amado: valorar las relaciones cercanas con otras personas, en particular con aquellas en las que el cuidado y el afecto son mutuos, sentirse cercano a otras personas); amabilidad (bondad, generosidad, cuidado, compasión, amor altruista, simpatía); e inteligencia social (inteligencia emocional, inteligencia personal se trata de ser consciente de las motivaciones y sentimientos propios y de los demás. saber cómo comportarse en diferentes situaciones sociales y saber qué cosas son más importantes para otras personas y tener empatía) (18).

10. Amor, apego, capacidad de amar y ser amado: Tener importantes y valiosas relaciones con otras personas, en particular con aquellas en las que el afecto y el cuidado son mutuos. Sentirse cerca y apegado a otras personas.

11. Amabilidad/generosidad/bondad/simpatía: hacer favores y buenas acciones a otros, ayudarles y cuidarles.

12. Inteligencia emocional, personal y social: Ser consciente de las emociones y sentimientos tanto de uno mismo como de los demás, saber comportarse en las diferentes situaciones sociales, saber qué cosas son importantes para otras personas, tener empatía

Justicia: incluye fortalezas que conllevan una vida en comunidad saludable como: ciudadanía (responsabilidad social, lealtad, trabajo en equipo: trabajar nuestras fortalezas en dentro de un equipo o grupo de personas, ser fiel al grupo y cumplir las tareas que se asignan en él); sentido de la justicia (tratar a todas las personas como iguales de acuerdo con lo que se

entiende como equidad y justicia; no dejar que los sentimientos personales influyan en las decisiones sobre otros y dar a todos las mismas oportunidades); y el liderazgo (consiste en animar al grupo del que uno es miembro a hacer cosas, así como reforzar las relaciones entre las personas del grupo, organizar actividades grupales y procurar llevarlas a buen término) (18).

También estas fortalezas abarcan fortalezas cívicas que persiguen una vida en comunidad saludable (35).

13. Ciudadanía/civismo/trabajo en equipo: Trabajar bien dentro de un equipo o grupo de personas, ser fiel al grupo y sentirse parte de él.

14. Justicia/Imparcialidad/equidad: Tratar a todas las personas como iguales en consonancia con las nociones de equidad y justicia. No dejar que los sentimientos personales influyan en decisiones sobre los otros, dando a todo el mundo las mismas oportunidades.

15. Liderazgo: animar al grupo para conseguir juntos los objetivos propuestos, manteniendo al mismo tiempo buenas relaciones en él; organizar actividades grupales y favorecer que se consigan.

Moderación: estas fortalezas nos protegen contra los excesos, siendo estos: capacidad de perdonar (misericordia: capacidad para perdonar a aquellas personas que han actuado mal, aceptar los defectos de los demás, saber dar segundas oportunidades y no ser vengativo ni rencoroso); modestia (humildad: dejar que los propios logros hablen por sí mismos. no buscar ser el centro de atención y no considerarse más especial de lo que

uno es en realidad); prudencia (discreción, cautela: ser cauteloso a la hora de tomar decisiones; ser disciplinado, controlar los propios impulsos y emociones); y el autocontrol (autorregulación: tener capacidad para regular los propios sentimientos, impulsos y acciones. ser disciplinado) (18).

Fortalezas que protegen contra el exceso y facilitan la expresión apropiada y moderada de los apetitos y necesidades.

16. Capacidad de perdonar/misericordia/ clemencia: olvidar lo que otros nos han hecho y herido; darles una segunda oportunidad; no ser vengativo ni rencoroso.

17. Modestia/Humildad: Dejar que sean los demás los que hablen por sí mismos, no intentar ser el centro de atención y no creerse más especial que los demás.

18. Prudencia/discreción/cautela: ser cauto a la hora de tomar decisiones; no asumir riesgos innecesarios; no decir o hacer cosas de las que más tarde tener que arrepentirse.

19. Auto-control/ auto-regulación: tener capacidad para regular los propios sentimientos y acciones. Tener disciplina y control sobre los impulsos, los apetitos y emociones.

Trascendencia: estas fortalezas forjan conexiones con la inmensidad del universo y proveen de significado a la vida como: apreciación de la belleza y la excelencia (admiración, asombro: saber reconocer y apreciar la belleza, la excelencia y las cosas bien hechas tanto en la vida como en la naturaleza, el arte, la ciencia, las experiencias cotidianas, etc.); gratitud (ser

consciente de y agradecer las cosas buenas que suceden. saber expresar agradecimiento); esperanza (optimismo, proyección hacia el futuro); sentido del humor (capacidad de diversión); y espiritualidad (sentido religioso, fe, sentido de la vida) (18).

Fortalezas que conectan con el universo más amplio y proporcionan un significado a la vida. Van más allá de la persona y la conectan con algo más elevado y permanente: otras personas, el futuro, la evolución, lo divino o el universo (35).

20. Apreciación de la belleza y la excelencia: percibir y apreciar la belleza o excelencia de cualquier faceta de la vida, desde la naturaleza al arte, pasando por las matemáticas o la ciencia o a cualquier experiencia diaria.

21. Gratitud: ser consciente y agradecer las cosas buenas que suceden y dar gracias por ellas, dedicando tiempo a expresarlo.

22. Optimismo/Esperanza: esperar lo mejor del futuro y trabajar para lograrlo. Creer que un buen futuro es algo que está en nuestras manos conseguir.

23. Humor /entusiasmo: tendencia a reír y sonreír; hacer reír a otras personas; ver el lado cómico y positivo de lo que sucede; hacer bromas.

24. Espiritualidad: pensar que existe un propósito o un significado universal en las cosas que ocurren en el mundo y en la propia existencia. Creer que existe algo superior que da forma o determina nuestra conducta y nos protege, apoyarse en estas creencias para actuar y sentirse reconfortado.

2.4.6. Bases conceptuales: satisfacción laboral del personal asistencial

2.4.6.1. Conceptualización de la satisfacción

Según el diccionario de la Lengua Española (37), el término satisfacción es entendida como “Acción de satisfacer”; “Gusto, placer, contento”; “Realización del deseo o gusto”. Según este mismo diccionario la satisfacción es (entre otras acepciones): confianza o seguridad del ánimo, cumplimiento del deseo o del gusto. En este mismo contexto, Mendez, Urgiles (38), indican que la satisfacción es entendida también, como la congruencia entre lo aspirado y lo logrado.

Por otro lado, la satisfacción es considerada como la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud que está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente y que son determinados por las características del lugar o momento como por las percepciones que tiene de lo que debería ser (26).

2.4.6.2. Satisfacción laboral

En la actualidad no existe una definición unánime sobre la satisfacción laboral; en muchas ocasiones cada autor elabora una nueva definición para el desarrollo de su propia investigación.

Según Moya (37), la satisfacción laboral es un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de experiencias laborales previas.

Por su parte, Werther, Keith, Mejía, Núñez (39), sostienen que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

Para Kolb, Rubin, y Mcintyre (40); la satisfacción laboral, es el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas.

Según Guardián (41), la satisfacción laboral, constituye un dinamizador e impulsor del comportamiento humano, pudiendo favorecer la participación de los individuos a la consolidación de una cultura organizacional más eficiente para permitir mejorar los procesos de las organizaciones con un buen desempeño laboral.

Por su parte, Paravic (42), considera que la satisfacción laboral constituye un predictor de longevidad, de adhesión a la empresa; mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Y, según Ferrerira (43), la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, la cual

se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

2.4.6.3. Insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral es “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas (44).

Para Aguilar (15), la insatisfacción laboral, es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios a instituciones de salud, donde dicha insatisfacción guarda relación con las condiciones de trabajo.

2.4.6.4. Satisfacción laboral de los profesionales de la salud

Según Méndez, Urgilés (38), la satisfacción de los profesionales de la salud se basa en un conjunto de actitudes que se tiene ante el trabajo, descritas como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo, resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo tanto como los factores concretos y la vida en general.

De acuerdo Flores, Guerrero y Saavedra (45); la satisfacción laboral en los profesionales de la salud, asistenciales abarca un conjunto de

actividades u orientaciones afectivas de la persona hacia su trabajo, producto de la interacción de factores intrínsecos y extrínsecos, asumiendo que pueden ser positivas (satisfechas) o negativas (insatisfechas).

Para Saturno, Quintana, y Varo (46), la satisfacción de los trabajadores de las instituciones de salud constituye una parte esencial de la calidad de la atención prestada. Del mismo modo, sostienen que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con algunos aspectos del desempeño y una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizativo y las actitudes favorables o desfavorables del trabajador, por lo que hay un acuerdo general de que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de un centro y de los servicios que lo componen.

Por su parte, Ramírez, Nájera y Nigenda (47), sustentan que en las organizaciones de servicios de salud el factor humano juega un papel fundamental para el otorgamiento con calidad de estos servicios, ya que a diferencia de otras organizaciones, estos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal, lo que impacta directamente el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico.

Finalmente, Dutka (9), señala que la satisfacción de los profesionales de la salud influyen sobre los clientes de la salud; por ello es importante mencionar que a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario de salud reconociendo que una atmósfera interna de

calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios.

2.4.6.5. Variables que influyen en la satisfacción laboral del personal asistencial

A continuación se distinguen las diferentes variables que influyen en la satisfacción laboral del personal asistencial, tal como lo describen Aguilar, Boltà, Gahete, Saz (15).

Trabajo actual: está relacionado al contexto laboral que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo, agrupa estas dimensiones bajo el enunciado "Reto del trabajo"; de tal manera que un reto moderado como el trabajo actual causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación (15).

Trabajo en general: el trabajo en general es sinónimo de desempeño laboral y se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos, que favorece el desarrollo de acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales, técnicas para así generar bienes y servicios (15).

Interacción con el Jefe Inmediato: el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de satisfacción. Si bien la relación no es

simple, según estudios, se ha llegado a la conclusión que los empleados con líderes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles hacia los subordinados (15).

Oportunidades de progreso: es el factor menos satisfactorio para el personal asistencial; una adecuada formación, implica mayor autovaloración, y a su vez, un espacio profesional delimitado y propio, que conlleva un aumento de la autonomía y reconocimiento laboral (15). Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rumbo también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Remuneraciones e incentivos: está referido al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en el hospital. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los profesionales asistenciales para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar de acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad (15).

Interrelación con los Compañeros de Trabajo: la interrelación con los compañeros da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos, con la participación de los demás profesionales

asistenciales. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en el trabajo y esto les generará mayor satisfacción (15).

Ambiente de Trabajo: a los profesionales de la salud les interesa su ambiente de trabajo (15), en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del personal asistencial.

2.4.6.6. Fortalezas personales en la satisfacción laboral

La comprensión de la motivación para trabajar según Cifuentes (48), permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral; por ende las fortalezas personales no son la única determinante del rendimiento laboral y de la conducta en el trabajo ya que existen otras variables como los esfuerzos, las aptitudes, las expectativas, los valores, y experiencias previas, correspondientes a características individuales, así como también hay una serie de variables de la organización (estructura, nivel, campo de acción, puesto de trabajo, tecnología, estilo de dirección y grupo de trabajo) que influyen sobre la conducta de búsqueda que muestra un individuo para conseguir la satisfacción laboral del personal asistencial para determinar la cantidad de energía que una persona aplica en la consecución del rendimiento en el

trabajo, lo que dará lugar por su parte a las recompensas y retribuciones financieras y no financieras esperadas, y finalmente a la satisfacción en el trabajo.

2.5. Bases epistémicos

2.5.1. Paradigma epistemológico de la investigación

La investigación está basada en la complementariedad paradigmática por lo que no sólo se orienta a presentar números o palabras, sino en la forma de analizar, interpretar, describir, explicar los conocimientos a adquirir en el recorrido del estudio.

Atendiendo a estas consideraciones, y aplicando el paradigma positivista, dado la necesidad de someter a prueba las hipótesis planteadas al comprobar el efecto de las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015. En tal sentido, el presente trabajo se ubica en el enfoque del Racionalismo Crítico, que plantea que la obtención del conocimiento se logra a través de la aplicación de un método de investigación que contemple la importancia de la razón intersubjetiva y el trabajo deductivo. Precisa realizar una deducción rigurosa a partir de principios establecidos a priori; para ello se requiere establecer un fundamento teórico y, a partir de ese marco conceptual, comienza el trabajo deductivo a fin de obtener una teoría científica. La teoría científica se constituye en un conjunto de deducciones lógicas que, a través de sus derivaciones concretas, admiten ser observadas en

condiciones específicas, permitiendo comparar su grado de verosimilitud (29).

Según Díaz (29), las bases epistemológicas de este modelo se encuentran en: Bunge (1985), Popper (1985), Lakatos (1978), Bachelard (1973), entre otros. La vía metodológica del Racionalismo Crítico tiene, por lo menos, dos modalidades, una fuerte o dura y otra débil o blanda (ver Bunge, 1985, acerca de las diferencias entre teorías formalizadas y no formalizadas o entre teorías profundas y poco profundas). La primera, es típica de los sistemas teóricos de la lógica, la matemática y la física; exige tratamientos axiomáticos o, en todo caso, altamente formalizados, donde las deducciones son estrictamente controladas por mecanismos lógico-matemáticos, explícitos y bien definidos. La segunda, en cambio, es típica del razonamiento deductivo cotidiano, donde se llega a ciertas proposiciones por vía de un encadenamiento con otras proposiciones anteriores, dadas por verdaderas que sirven de base, de punto de partida y de referencia de validez.

En el campo de las ciencias de la salud, existen muchos ejemplos que ilustran esta modalidad blanda del racionalismo deductivista, como es el caso en la mayoría de los trabajos aristotélicos y del cogito ergo sum cartesiano (la misma "Lógica de la Investigación Científica" de Karl Popper, en general, constituye otro buen ejemplo). Esta modalidad prescinde de la minuciosidad de las proposiciones encadenadas y se vale más bien del pensamiento global, de la capacidad de reflexión y del razonamiento espontáneo (29).

El Modelo Epistemológico seleccionado como soporte de este trabajo, es el Racionalismo Crítico de base teórico deductiva y de orientación lógica; su método asociado es el deductivo (29).

La investigación vista desde la óptica del Racionalismo se entiende como un proceso de razonamiento. En este sentido, el valor del conocimiento viene dado por su capacidad generalizante y universal, mucho más que en su génesis a partir de situaciones particulares. En esta posición se establece la desconfianza en las evidencias positivas como dato inicial de construcción de teorías (negación de la inducción). Importa más bien el papel del razonamiento en la derivación de enunciados decrecientemente generales. Bajo esta concepción epistemológica se pretende conocer la realidad a partir de la elaboración de cuadros amplios de conocimientos que puedan ser contrastados con hechos observables. Se trata de conocer el efecto de las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique, Lima; 2015, tomando como punto de partida un conjunto de postulados teóricos previamente seleccionados que permiten, mediante enlaces de razonamiento con los hechos observables a partir de las hipótesis deductivas, dar solución a la problemática planteada (29).

2.6. Definición de términos operacionales

Estrategia de fortalecimiento personal: está referido a un conjunto de sesiones que buscan incrementar la satisfacción laboral.

Satisfacción laboral: actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. En el presente estudio se consideró: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio

Por la intervención del investigador, el presente estudio fue de tipo **experimental** ya que la variable independiente, buscó variación posterior a la intervención en la variable dependiente (satisfacción laboral).

Fue **prospectivo** porque los datos fueron recolectados a propósito de la investigación en tiempo presente. Fue **longitudinal** porque la variable principal del estudio (variable dependiente) fue medida en dos momentos de tiempo: antes y después. Y **analítico**, porque se buscó establecer relaciones de tipo causa – efecto, explicando la variabilidad que ocurre en la variable dependencia luego de la intervención (manipulación de la variable independiente).

3.2. Nivel de estudio

El presente estudio pertenece al nivel explicativo, ya que se buscó establecer relaciones de tipo causa – efecto, además, se efectuó un análisis multivariados y diversos contrastes para corroborar las hipótesis planteadas.

3.3. Diseño de estudio

El diseño de investigación, corresponde a un estudio de índole **experimental**, cuyo diseño específico fue el **cuasi - experimento** ya que solo se contó con un grupo de estudio, debido a que no fue posible contar con un grupo control (por la recargada labor del personal asistencial del hospital en estudio). A continuación se presenta un diagrama en la cual se visualiza mejor el diseño del presente estudio.

Diagrama:

Grupo	Antes	Intervención	Después
G ₁	O ₁	I	O ₂

Donde:

- G₁** : Grupo de estudio
- I** : Intervención (estrategia de fortalecimiento personal).
- O₁** : Observación antes de la intervención
- O₂** : Observación después de la intervención

3.4. Población

Estuvo constituido por una población infinita, dado a que se desconoce el número de personal de salud con insatisfacción laboral.

a) Características de la población

Criterios de inclusión. Se incluyeron en el estudio al personal de salud que:

- Cumpla funciones asistenciales.
- Con tiempo de trabajo más de un año.
- Se comprometan en participar de la estrategia de fortalecimiento de desarrollo personal.
- Aceptaron participar en la investigación (los que firmaron el consentimiento informado).

Criterios de exclusión. No se consideró al personal de salud que:

- Estuvo gozando de algún tipo de licencia.
- No concluyeron con el llenado de las encuestas en un 90%.
- No aceptaron de participar en el estudio (rechazaron el consentimiento informado verbal).

Ubicación en el espacio: el estudio se realizó en los servicios del hospital Sergio E. Bernales, el mismo que fue creado entre los primeros días de diciembre de 1939 por medio de una R.S. N° 1870, allí se inició la construcción un anexo del Hospital del Niño ubicado en Collique distrito de Comas, gracias a la donación de la familia Álvarez Calderón con la colaboración de la Matrona Paquita Benavides de Benavides, esposa del Presidente de la República Oscar R. Benavides. Fue

inaugurado el 15 de agosto de 1940 con capacidad para 100 camas, construido especialmente para niños de ambos sexos con afecciones de tuberculosis. A continuación se muestra un croquis de la ubicación de dicho hospital.



Ubicación en el tiempo: El periodo del estudio, comprendió desde el período enero del 2015 a enero del 2016.

3.5. Muestra y muestreo

Unidad de análisis

El personal asistencial

Unidad de información

El personal asistencial

Unidad de muestreo

La unidad seleccionada fue igual que la unidad de análisis.

Marco muestral

Relación o listado proporcionado por la oficina de recursos humanos.

Tamaño de la muestra

Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2}$$

Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	$Z (1 - \alpha/2) =$	1.960
Prevalencia de la enfermedad	$p =$	0.023
Complemento de p	$q =$	0.977
Precisión	$d =$	0.050
Tamaño de la muestra	$n =$	34.53

La muestra lo conformaron 34 personales de salud, quienes laboran en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, en Collique-Lima, durante el 2015. Dichos trabajadores se caracterizan por pertenecer al grupo de los adultos maduros en un 50% (17), el 41, 2% (14) pertenecieron al grupo de los adultos jóvenes y el 8,8% (3) a los adultos mayores. El promedio de edades fue de 40,5 años con DE de 10,5. La edad mínima fue 27 años y la máxima 60 años. El género que prevaleció fue el femenino con 61,8% (21).

Respecto a la categoría ocupacional, predominaron los enfermeros y médicos con 44,1% (15) y 41,2% (14) respectivamente. Fueron de la condición nombrados en su mayoría, [70,6% (24)] y el tiempo de servicios que fue entre 1 a 10 años. Dichos trabajadores también se caracterizaron por contar con fortalezas en el nivel bajo mayormente como a sabiduría que alcanzó al 73,5% (22), la justicia al 52,9% (18), la templanza al 47,1% (16), el valor al 44,1% (15) y el amor al 35,3% (12) del personal en estudio. Esta situación llamó la atención y propició el despliegue de la intervención, de tal forma se revierta en dichos trabajadores y se posibilite la satisfacción del personal con los propios recursos del trabajador proyectándose cambios organizacionales.

Tipo muestra

La selección de la muestra se realizó mediante el muestreo probabilístico, de selección aleatoria; se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

3.6. Instrumento de recolección de datos

El método aplicado fue la entrevista individualizada; y los instrumentos empleados, antes y después de la estrategia de intervención, fueron los siguientes:

Cuestionario VIA. De Peterson y Seligman (2004). Este instrumento consta de 240 ítems tipo líkert con cinco posibles respuestas para cada uno

como son: (5) “Muy parecido a mí”, (4) “Algo parecido a mí”, (3) “Neutro”, (2) “Algo diferente a mí”, (1) “Nada parecido a mí”. Permite medir el grado en que el personal de salud poseen cada una de las 24 fortalezas ordenadas bajo 6 virtudes. La versión utilizada fue la de adulto en su forma completa, en español, elaborada por Vázquez y Hervás (2006) y validada en Venezuela por Rojas (2010), (ver tabla A). Las cinco primeras fortalezas, son las que se podrían tener más en consideración para encontrar formas de emplearlas más a menudo.

La confiabilidad y validez de dicho cuestionario fue avalada por la Manuel and Rhoda Mayerson Foundation (Manuel and Rhoda Mayerson Foundation cp. Seligman, 2003); el Centro de Psicología Positiva (Positive Psychology Center, 2005) y por el Instituto de Valores en Acción (Values in Action Institute, 2006). La confiabilidad como lo señala Feldman y Rojas (2010) para la versión original (Peterson y Seligman, 2004) y la versión española revelan valores de consistencia interna para cada uno de los factores superiores a 0.90 (alfa de Cronbach). Dicho cuestionario se puede completar online en idioma español siendo accesible en la página web <http://spanish.authentic happiness.org>, del Instituto de Psicología Positiva de la Universidad de Pennsylvania, el cual tiene autocorrección programada. En la siguiente tabla (Tabla B), se observa las variables de fortalezas, con cada uno de los ítems que la componen basados en el modelo de Seligman y Peterson (2004) y el Alpha de Cronbach resultante en el análisis de confiabilidad del presente estudio.

Cuadro 01. Dimensiones e ítems de las fortalezas personales.

Fortalezas	Ítems	Alpha
1. Curiosidad	1 – 25 – 49 – 73 – 97 – 121 – 145 – 169 – 193 – 217	0,67
2. Amor al conocimiento	2 – 26 – 50 – 74 – 98 – 122 – 146 – 170 – 194 – 218	0,72
3. Mente Abierta	3 – 27 – 51 – 75 – 99 – 123 – 147 – 171 – 195 – 219	0,77
4. Creatividad	4 – 28 – 52 – 76 – 100 – 124 – 148 – 172 – 196 – 220	0,79
5. Perspectiva	6 – 30 – 54 – 78 – 102 – 126 – 150 – 174 – 198 – 222	0,74
6. Valentía	7 – 31 – 55 – 79 – 103 – 127 – 151 – 175 – 199 – 223	0,67
7. Perseverancia	8 – 32 – 56 – 80 – 104 – 128 – 152 -176 – 200 – 224	0,83
8. Honestidad	9 – 33 – 57 – 81 – 105 – 129 – 153 – 177 – 201 – 225	0,70
9. Vitalidad	23 – 47 – 71 – 95 – 119 – 143 – 167 – 191 – 215 – 239	0,73
10. Amor	11 – 35 – 59 – 83 – 107 – 131 – 155 – 179 – 203 – 227	0,69
11. Bondad	10 – 34 – 58 – 82 – 106 – 130 – 154 – 178 – 202 – 226	0,75
12. Inteligencia Social	5 – 29 – 53 – 77 – 101 – 125 – 149 – 173 – 197 – 221	0,72
13. Cívismo	12 – 36 – 60 – 84 – 108 – 132 – 156 – 180 – 204 – 228	0,72
14. Equidad	13 – 37 – 61 – 85 – 109 – 133 – 157 – 181 – 205 – 229	0,73
15. Liderazgo	14 – 38 – 62 – 86 – 110 – 134 – 158 – 182 – 206 – 230	0,79
16. Perdonar	24- 48- 72 – 96 – 120 – 144 – 168 – 192 – 216 – 240	0,82
17. Humildad	21 – 45 – 69 – 93 – 117 – 141 – 165 – 189 – 213 – 237	0,72
18. Prudencia	16 – 40 – 64 – 88 – 112 – 136 – 160 – 184 – 208 – 232	0,75
19. Autorregulación	15 – 39 – 63 – 87 – 111 – 135 – 159 – 183 – 207 – 231	0,74
20. Apreciación de belleza	17 – 41 – 65 – 89 – 113 – 137 – 161 – 185 – 209 – 233	0,74
21. Gratitud	18 – 42 – 66 – 90 – 114 – 138 – 162 – 186 – 210 – 234	0,75
22. Esperanza	19 – 43 – 67 – 91 – 115 – 139 – 163 – 187 – 211 – 235	0,78
23. Humor	22 – 46 – 70 – 94 – 118 – 142 – 166 – 190 – 214 – 238	0,80
24. Espiritualidad	20 – 44 – 68 – 92 – 116 – 140 – 164 – 188 – 212 – 236	0,83

Cuadro 02. Virtudes y fortalezas personales.

Virtudes	Fortalezas	Orden de aparición
SABIDURIA	Creatividad	5
	Curiosidad	13
	Buen juicio	14
	Amor al conocimiento	18
	Perspectiva	19

VALOR	Valor	11
	Perseverancia	17
	Honestidad	8
	Energía	16
AMOR	Amar y ser amado	4
	Amabilidad	2
	Inteligencia social	15
JUSTICIA	Ciudadanía	10
	Justicia	3
	Liderazgo	12
TEMPLANZA	Perdón	21
	Humildad	23
	Prudencia y cuidado	20
	Autocontrol	24
TRASCENDENCIA	Apreciación de belleza	9
	Gratitud Esperanza	1
	Humor	22
	Espiritualidad	6
		7

Fuerte: Calendario Fortalezas

Escala de Satisfacción con la vida (SWLS). Este instrumento fue propuesto por el MINSA, el mismo que está compuesta de 5 afirmaciones con 7 alternativas de respuesta (de fuertemente en desacuerdo a fuertemente de acuerdo), evalúa la satisfacción vital clasificando a los sujetos en función de su puntuación en: de 5 a 9 Infeliz, de 10 a 14 Insatisfecho, de 15 a 19 ligeramente por debajo de la media en satisfacción, de 20 a 24 ligeramente satisfecho, de 25 a 29 Satisfecho y de 30 a 35 altamente satisfecho.

3.7. Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

El instrumento de medición de la variable satisfacción laboral fue validado en dos fases, una *cualitativa*, correspondiente al contenido de dicho instrumento (validez de contenido para todos los anexos) y otra *cuantitativa* que corresponde a la evaluación de las propiedades métricas.

I. VALIDEZ DE CONTENIDO.

Evaluó la capacidad del instrumento para recoger el contenido y el alcance del constructo.

1. Revisión del conocimiento disponible

La escala de satisfacción laboral estuvo bien definidos por la literatura actual y los antecedentes del estudio, los cuales aseguraron su representatividad y la de sus dimensiones. Este instrumento fue elaborado por el MINSA. Con ello, *se aseguró la validez racional de la escala de satisfacción laboral.*

2. Juicio de expertos

Los instrumentos de medición fueron sometieron a una revisión por 5 jueces expertos; con el afán de realizar la *validez de contenido*, para determinar: el grado de representatividad del instrumento (escala de satisfacción laboral).

La validación fue realizada a través de la apreciación de 5 expertos, los cuales fueron 04 psicólogos y un experto en investigación, quienes calificaron los ítems de los instrumentos y la

guía de entrevista, en términos de relevancia, claridad en la redacción y no tendenciosidad en la formulación de los ítems. Cada experto recibió suficiente información escrita acerca del propósito del estudio; y los instrumentos de recolección de datos.

Los expertos dieron a conocer sus distintos puntos de vista, tomándose en cuenta las apreciaciones del instrumento respecto de cada ítem. En las preguntas que describían la caracterización de la muestra en estudio, la mayoría de expertos concordaron en sus observaciones donde hubo coincidencia favorable, se les catalogó como congruentes, claros y no son tendenciosos quedando incluidos en el instrumento; algunos los ítems donde hubo observaciones salvables fueron revisados, reformulados, y nuevamente validados tres días después del acontecimiento, asimismo, quedaron excluidos algunos ítems donde no hubo coincidencia de los expertos. Al final, todos los expertos consideraron pertinente su aplicación, *emitiendo las respectivas constancias de validación (ver anexo 03), considerando válido a la escala de satisfacción laboral; y también consideraron pertinente su aplicación. Con ello se logró la validez cualitativa por jueces.*

II. PROPIEDADES MÉTRICAS DE LOS INSTRUMENTOS

De acuerdo al nivel de investigación propuesto en la fase cuantitativa, se realizó las medidas mediante las propiedades métricas que fueron

analizadas usando contrastes estadísticos durante la aplicación de *una prueba piloto*.

1. Confiabilidad

Evaluó los resultados, independientemente de las circunstancias accidentales de la medición, es decir, se deben obtener resultados similares al aplicar los instrumentos en distintas circunstancias. Para estimar la confiabilidad de la escala de satisfacción laboral, fue necesario realizar el análisis de *consistencia interna o confiabilidad*; y además, correlacionamos los puntajes alcanzados en las dimensiones con el puntaje total para evidenciar la relación dimensión – total. Este método se realizó, con una muestra piloto de 15 personales de salud.

Tabla 1. Estimación del coeficiente de confiabilidad para la escala de la satisfacción laboral, según el método de Alpha de Cronbach (α).

Escala de satisfacción laboral	(n = 15) α
Trabajo actual	0,623
Trabajo general	0,721
Interacción con el jefe inmediato	0,7352
Oportunidades de progreso	0,748
Remuneración e incentivos	0,733
Interrelación con los Compañeros de Trabajo	0,789
Ambiente de trabajo	0,774

Fuente: Prueba piloto

Con los resultados obtenidos, se concluye que, la consistencia interna por el método de Alpha de Cronbach para los instrumentos, fueron “aceptables” determinando una adecuada consistencia interna, lo cual la hace ideal para los propósitos planteados. Cabe mencionar que se empleó el índice

discriminante Alpha de Crombach debido a que la escala de satisfacción, tuvo respuesta politómicas.

Ello indicó que este instrumento es métricamente fiable para los propósitos que se persiguió.

2. Estabilidad

Siendo éste un requisito indispensable para estudios de nivel explicativo y sobre todo en diseños experimentales, se realizaron correlaciones simples, a las medidas de los instrumentos tomadas en los tres pilotos (con una semana de diferencia entre cada medida).

Tabla 2. Estimación de las correlaciones entre los momentos (réplicas) de las pruebas piloto de la escala de satisfacción laboral.

Instrumentos de medición	(n = 15) r
Primera réplica * segunda réplica	0,993
Primera réplica * tercera réplica	0,946
Segunda réplica * tercera réplica	0,942

Fuente: Prueba piloto

En la presente tabla se aprecia que en los tres momentos evaluados (réplicas), de la escala de satisfacción laboral, muestran correlaciones “muy altas” [$r > 0,8$], es decir, los resultados del instrumento, en ausencia de intervención son las mismas a medida que transcurre el tiempo. *Con ello demostramos, que la escala de satisfacción fue estable en sus mediciones respecto al tiempo.*

3.8. Procedimiento de recolección de datos

Autorización

Para obtener los permisos respectivos en la aplicación del trabajo de campo, se realizó coordinaciones con las autoridades responsables del hospital en estudio, a través de la emisión de solicitudes para la autorización respectiva.

Aplicación de instrumentos

Para la recolección de datos, se capacitaron a un encuestador independiente, con experiencia en el proceso de recolección de datos. De acuerdo al cronograma de actividades, se procedió a la recogida de datos (aplicación de los instrumentos), después de la aprobación del proyecto de investigación.

El primer contacto con la muestra en estudio, fue para iniciar la selección de la muestra de participantes de la investigación, la cual se hizo a través de visitas al hospital en estudio. Durante este contacto, se aprovechó para darles a conocer los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética como:

Consentimiento informado. A través del cual la muestra en estudio fueron informados por escrito de los objetivos generales del proyecto y del protocolo de trabajo en el que fueron incluidos. Asimismo, durante este primer contacto con la muestra de estudio se aplicaron los instrumentos de recolección de datos, el cual fue considerado como momento basal o preintervención.

Los posteriores contactos fueron para dar inicio a las sesiones de la intervención, previa coordinación con la muestra en estudio. Al finalizar las 6 sesiones, se aplicaron nuevamente los instrumentos de recolección de datos los cuales fueron denominados momentos postintervención.

3.9. Procedimientos de intervención (trabajo de campo)

Para facilitar la aplicación de la estrategia de fortalecimiento personal, se diseñó un módulo para este estudio experimental, el mismo que fue diseñado siguiendo las pautas indicadas por Jordi WANTS, quien en el marco de la Psicología Positiva, específicamente la Psicología Ocupacional Positiva. El presente módulo pretende suplir la carencia que ha existido en cuanto a intervenciones centradas en aproximaciones más positivas, con una perspectiva novedosa centrada en las fortalezas del empleado y secundariamente en el funcionamiento óptimo de la organización.

La estrategia de fortalecimiento personal, tiene como base teórica los modelos de demandas recursos. Además de la aplicación directa de las fortalezas individuales, el programa ha intentado dar a la persona un mayor control de su situación laboral, generando una mayor autonomía del trabajador, aumentando sus recursos de tarea, lo que se apoya en el Modelo Demandas-Control (Karasek, 1979; Karasek y Theorell, 1990). Los recursos de tarea fomentan en el empleado la conexión con el trabajo que hace, el orgullo por lo que se hace y su disfrute inmediato.

La estrategia de fortalecimiento personal fue desarrollada en 6 sesiones o bloques: Bloque I. SABIDURIA Y CONOCIMIENTO; Bloque II. CORAJE; Bloque III. HUMANIDAD, Bloque IV. JUSTICIA; Bloque V. MODERACIÓN O TEMPLANZA y Bloque VI. TRASCENDENCIA.

Los cuales se estructuraron del siguiente modo:

SESIÓN 1: SABIDURIA Y CONOCIMIENTO

(Fortalezas cognitivas)

1. Curiosidad
2. Amor por el conocimiento y el aprendizaje
3. Pensamiento crítico
4. Ingenio (originalidad)
5. Perspectiva (sabiduría)

SESIÓN 2: CORAJE

(Fortalezas emocional)

1. Valor (valentía)
2. Perseverancia (persistencia)
3. Honestidad (autenticidad)
4. Pasión por la vida (vitalidad)

SESION 3. HUMANIDAD (Fortalezas interpersonales)

1. Capacidad de amar y ser amado
2. Generosidad
3. Inteligencia emocional

SESION 4. JUSTICIA (Fortalezas cívicas)

4. Civismo (lealtad al equipo)

5. Sentido de justicia
6. Liderazgo

SESION 5: MODERACIÓN O TEMPLANZA (Fortalezas ante los excesos)

7. Capacidad de perdonar
8. Humildad
9. Prudencia
10. Autocontrol

SESION 6: TRASCENENCIA

1. Capacidad de asombro
2. Gratitud
3. Optimismo
4. Sentido del humor
5. Espiritualidad

Previo a la aplicación de las estrategia de fortalecimiento personal a la muestra en estudio, se han medido las fortalezas personales mediante el Cuestionario VIA de fortalezas principales (VIA signature strengths questionnaire), para una aplicación de las mismas al ámbito laboral. Una segunda tarea durante fue concertar una cita con cada uno de los sujetos de intervención de forma individualizada y analizar las fortalezas que aparecían reflejadas en el cuestionario VIA realizado. Para ello, cada sujeto disponía de una copia de su cuestionario realizado y el orden de fortalezas importantes para la persona. Se siguieron los siguientes pasos:

i. Comentar las fortalezas en las que el sujeto más puntuaba, entregando una copia del informe VIA.

ii. Encontrar pequeñas acciones cotidianas que permitieran al sujeto poner en práctica sus propias fortalezas en el ámbito laboral, buscando aquellas acciones que fueran motivantes, fácilmente realizables y que apenas supusieran un cambio o tiempo adicional.

- Dinámica de llenado de formatos
- Taller plenario.
- Exposición.
- Dinámica individual y grupal
- Técnicas participativas:
 - Técnicas de presentación.
 - Técnicas de animación.
 - Técnicas de integración y cohesión.
 - Técnicas de reflexión.
 - Técnicas de trabajo grupal: Lluvia de ideas.

La duración de la aplicación de la estrategia de fortalecimiento personal fue en promedio 2 veces por semana cada sesión (6 semanas) constó de 45 minutos. Para mayor información sobre el módulo de la estrategia de fortalecimiento personal ver anexo 05.

3.10. Elaboración de los datos

- **Revisión de los datos.** Se examinaron en forma crítica cada uno de los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron a fin de realizar control de calidad de los datos.
- **Codificación de los datos.** Los datos recolectados, fueron transformados en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en los instrumentos de recolección de datos respectivos, según las variables del estudio.
- **Clasificación de los datos.** Se realizó de acuerdo a las variables de forma categórica, numérica y ordinal.
- **Presentación de datos.** Se presentaron los datos en tablas académicas y en figuras de las variables analizadas.

3.11. Análisis e interpretación de los datos

Análisis descriptivo: se empleó tanto para las variables de caracterización, como la variable de estudio y sus dimensiones, donde se detalló las comparaciones por momentos (variables de estudio) y la magnitud alcanzada (variables de caracterización). Asimismo, se analizaron todas las variables descriptivamente de acuerdo a su escala de medición [categórica (nominal u ordinal) o numérica (intervalo o razón)]; se tuvo en cuenta las medidas de tendencia central y dispersión en las variables numéricas y de frecuencias para las variables categóricas. Se emplearon figuras, a fin de facilitar la comprensión, en cada caso tratamos de que el estímulo visual sea simple y resaltante.

Análisis inferencial: se tuvo en especial consideración la prueba estadística de contraste a realizar, ya que se corroboró la variabilidad o diferencia en la variable dependiente debido a la manipulación en la variable independiente. Para ello se empleó la prueba t de student *para una muestra* relacionada y la prueba de Wilcoxon. Previo a ello se tuvo que satisfacer ciertos supuestos:

Normalidad: en el análisis inferencial de las variables se debió cumplir con el supuesto de normalidad (comparación de las medidas repetidas empleando pruebas paramétricas). Es decir, que las distribuciones provengan de una población normal, para lo cual se aplicó el estadístico de Shapiro Wilk, en las distribuciones que contrastan las hipótesis (en este caso las réplicas o repeticiones de las variables: satisfacción laboral; en los que se evidenció que algunas distribuciones, ostentaban normalidad ($p > 0,05$); por lo cual, se probaron las hipótesis utilizando pruebas paramétricas.

Ho: La distribución observada tiene normalidad.

H1: La distribución observada es distinta a la distribución normal.

Luego de cumplir con los supuestos de la normalidad, se realizó estos análisis en dos fases. **En primer lugar**, aplicó **la prueba t para una muestra** a fin de determinar la segunda hipótesis (Hi: La media después de la intervención es mayor a la media basal). Con la cual se probó las

hipótesis operacionales. En segundo lugar se aplicó la Prueba de Wilcoxon, para datos sin normalidad. También, se consideró el p-valor $\alpha = 5\%$ ($p < 0,050$).

En el procesamiento de los datos se empleó el paquete estadístico PASW versión 19.0 para Windows.

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

Tabla 3. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual	Intervención	N	Media	DE	Mediana
Claridad de los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo, por tanto sé lo que se espera de mí.	Antes	34	3,21	1,49	3
	Después	34	3,94	1,15	4
El trabajo en mi servicio está bien organizado.	Antes	34	2,68	1,15	2
	Después	34	3,74	1,11	4
En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	Antes	34	2,62	1,16	2
	Después	34	3,53	0,99	3
Me proporcionan información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	Antes	34	2,12	1,09	2
	Después	34	3,21	1,04	3

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la tabla 3, se describe la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, percibida por el personal asistencial del hospital en estudio, donde, durante la pre-intervención el nivel de satisfacción es “neutro” en cuanto a la claridad de los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo [$X = 3,21$ ($DE = 1,49$)]; mientras que en la pos-intervención, se evidencia “satisfacción” [$X = 3,94$ ($DE = 1,15$)]

Respecto a la percepción de la buena organización del trabajo en el servicio donde labora, el trabajo posibilita el desarrollo y la puesta en juego de habilidades, la utilización de información oportuna y adecuada en el desempeño y los resultados alcanzados por su trabajo, se observa durante la pre-intervención insatisfacción [$X = 2,68$ (DE= 1,15); $2,62$ (DE= 1,16); y $2,12$ (DE= 1,09) respectivamente]; a diferencia de la pos-intervención en donde expresan satisfacción “Neutra” en las variables mencionadas [$X = 3,74$ (DE= 1,11); $3,53$ (DE= 0,99); y $3,21$ (DE= 1,04)] respectivamente]

Tabla 4. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual	n = 34				
	Puntaje				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre-intervención	3	2	6	15	8
Pos-intervención	8	9	12	4	1

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

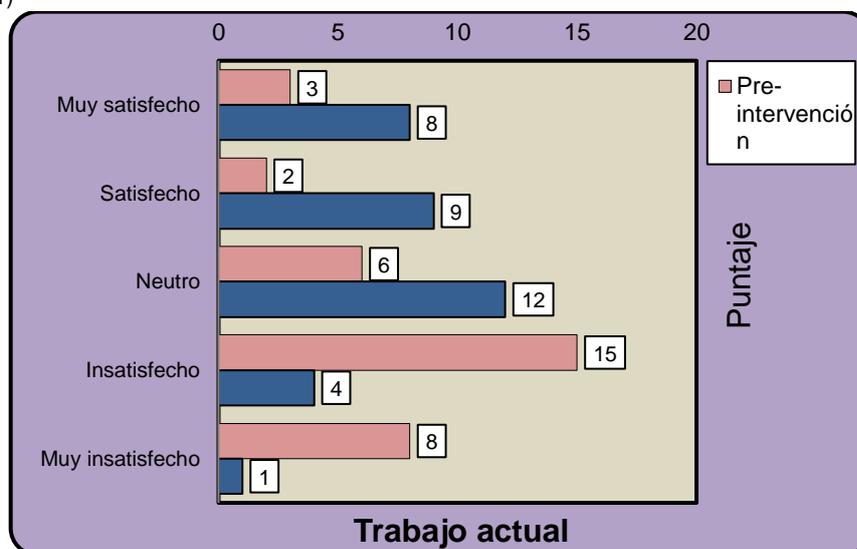


Figura 1. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la tabla 4 y figura 1, respecto al nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, percibida por el personal asistencial del hospital en estudio, se observa que en la pre-intervención 15 trabajadores de salud se encuentran “Insatisfechos”; y 8 “Muy insatisfechos”. La percepción de la satisfacción en el nivel neutro recae en 6 trabajadores, el nivel de satisfacción en 2 y el nivel muy satisfecho en 3 trabajadores. Mientras que, durante la pos-intervención disminuyen los sujetos muy insatisfechos e

insatisfechos, superándose a 12 personales de salud que evidencian satisfacción “Neutra”; y 9 el nivel de “Satisfacción”.

Tabla 5. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general	Intervención	N	Media	DE	Mediana
Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	Antes	34	2,97	1,38	3
	Después	34	2,79	0,95	3
La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	Antes	34	2,38	0,99	2
	Después	34	2,76	1,21	3
En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral	Antes	34	2,76	1,35	2,5
	Después	34	2,88	1,25	3

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la presente tabla 5, se aprecia los valores promedios alcanzados en la satisfacción laboral: dimensión trabajo en general, en los momentos del estudio (antes y después de la intervención), percibida por el personal asistencial del hospital en estudio, cuyos hallazgos muestran que antes de la intervención, respecto a los sentimientos de adaptación a las condiciones que del medio laboral, se obtiene un promedio de 2,97 (DE=1,38) lo que expresa “Insatisfacción”, tal percepción fue similar durante la post-intervención [2,79 (DE=0,95)].

Respecto a la variable que expresa que la institución le proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto, se halló en la pre-intervención un promedio de 2,38 (DE= 0,99) que se ubica en el nivel de “insatisfacción”.

Después de la intervención se obtiene un promedio de 2,76 (DE= 1,21) en el hecho de sentirse en cierto modo neutralmente satisfecho con los recursos ya mencionados.

Una gran proporción de la muestra evidencia “Insatisfacción”; con su centro laboral con una media en la pre-intervención de [$X = 2,76$ (DE= 1,35)]; y en la pos-intervención una media de 2,88 (DE= 1,25).

Tabla 6. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión trabajo general	n = 34				
	Puntaje				
en	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre-intervención	1	4	7	18	4
Pos-intervención	1	4	9	15	5

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

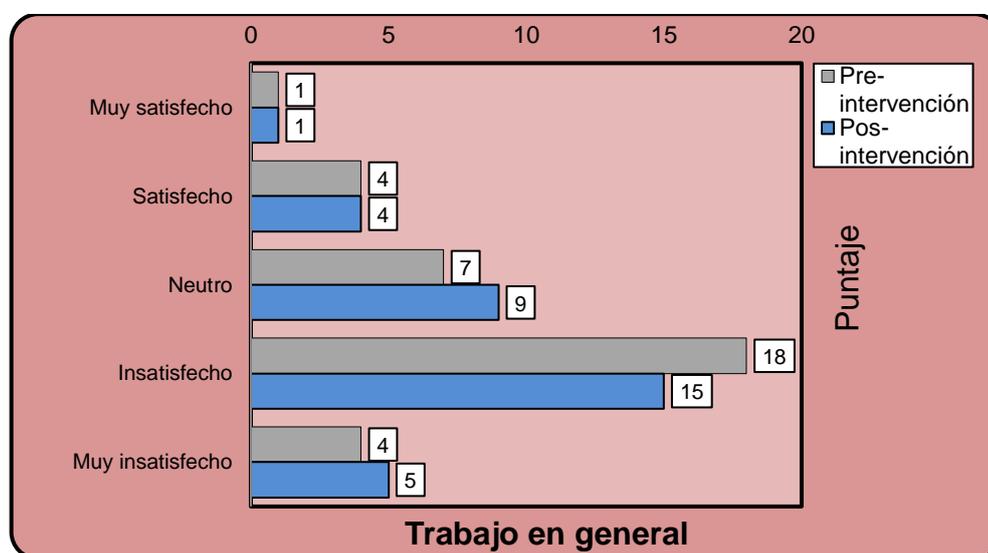


Figura 2. Satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

La tabla 6 y figura 2, que muestra la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, percibida por el personal asistencial en estudio, durante los momentos de la intervención, se observa que durante la pre-intervención, 18 personales asistenciales se ubican en el nivel de “Insatisfacción”; seguido de 7 trabajadores que perciben satisfacción “Neutra”. Mientras que en la pos-intervención, 15 trabajadores evidencian

“insatisfacción”; y 9 muestran satisfacción “Neutra”. Estos resultados denotan que la intervención no promovió satisfacción por el trabajo en general, ya que no hubo cambios sustanciales.

Tabla 7. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato	Intervención	N	Media	DE	Mediana
Los directivos y/o Jefes reconocen un trabajo bien hecho.	Antes	34	2,59	1,18	3
	Después	34	3,62	1.13	4
Los directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	Antes	34	2,41	1,16	2
	Después	34	3,53	1.05	3,5
Los directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	Antes	34	2,62	1,26	3
	Después	34	3,65	1.15	4
Los directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	Antes	34	2,38	1,28	2
	Después	34	3,47	1.11	3
Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	Antes	34	2,41	1,28	2
	Después	34	3,59	1.05	4

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTE II (Anexo 01)

En la tabla 7, se presentan los promedios de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos de la intervención, percibida por el personal asistencial en estudio, cuyos hallazgos evidencian que en la pre-intervención hay “Insatisfacción” en cuanto a que los directivos y/o jefes reconocen un trabajo bien hecho [$X = 2,59$ (DE=1,18)]; los directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras con un promedio de [$X = 2,41$ (DE= 1,16)]; los directivos y jefes demuestran un

dominio técnico y conocimientos de sus funciones [$X= 2,62$ ($DE= 1,26$)]; los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento con un promedio de [$X =2,38$ ($DE= 1,28$)]; y los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que les afectan e interesan, así como del rumbo de la institución [$X =2,41$ ($DE=1,28$)].

A diferencia, en la pos-intervención, los sujetos en estudio perciben tendencia a la satisfacción en todos los reactivos al elevarse los promedios a 3,62 con $DE = 1.13$, 3,53 con $DE = 1.05$; 3,65 con $DE = 1.15$, 3,47 con $DE = 1.11$ y 3,59 con $DE = 1.05$ respectivamente.

Tabla 8. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato	n = 34				
	Puntaje				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre-intervención	3	4	9	8	10
Pos-intervención	7	15	6	5	1

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

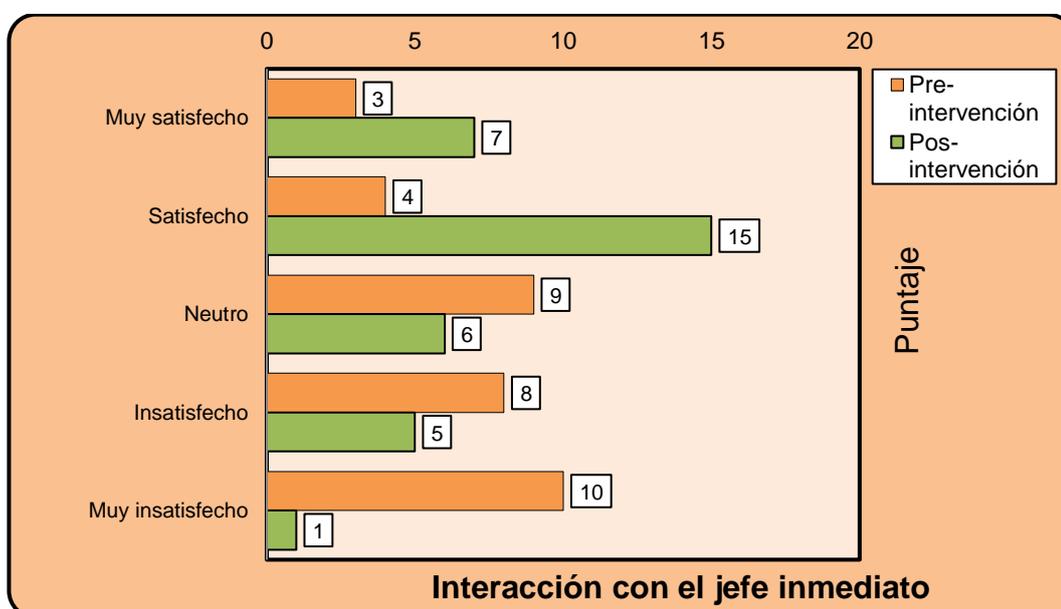


Figura 3. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

La tabla 8 y figura 3, visualiza la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, percibida por el personal asistencial, durante la pre-intervención, 10 trabajadores asistenciales se encuentran “Muy insatisfechos”; seguido por 8 trabajadores insatisfechos y 9 con

satisfacción “Neutra”. En la pos-intervención, 15 trabajadores evidencian “Satisfacción”; y 7 expresan sentirse “Muy satisfechos”.

Tabla 9. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso	Intervención	N	Media	DE	Mediana
Suficiente oportunidad de capacitación para el desarrollo de habilidades asistenciales.	Antes	34	2,38	1,23	2
	Después	34	3,35	1,04	3
Suficiente oportunidad de capacitación para el desarrollo humano.	Antes	34	2,21	1,18	2
	Después	34	3,44	1,05	4

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la tabla 9, se describe la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, percibida por el personal asistencial, según los momentos del estudio, cuyos hallazgos muestran que antes de la intervención perciben “Insatisfacción” respecto a la suficiente oportunidad para de capacitación para el desarrollo de habilidades asistenciales [$X = 2,38$ (DE= 1,23)]; mientras que después de la intervención perciben satisfacción “Neutra” [$X = 3,35$ (DE= 1,04)]. Respecto a la suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo humano, antes de la intervención se obtiene un promedio de 2,21 (DE=1,18); mientras que después de la intervención se aprecia satisfacción “Neutra” [$X = 3,44$ (DE= 1,05)].

Tabla 10. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso	n = 34				
	Puntaje				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre-intervención	1	3	8	8	14
Pos-intervención	3	11	10	9	1

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

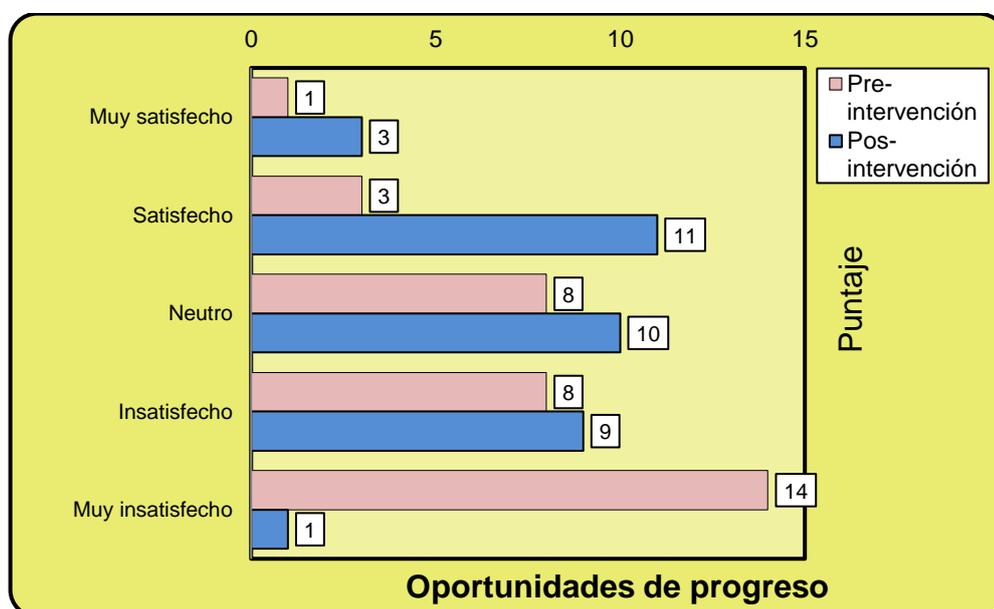


Figura 4. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la tabla 10 y figura 04, se muestran los promedios de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, percibida por el personal asistencial, según momentos del estudio, donde en la pre-intervención 14 personales asistenciales se sienten “Muy insatisfechos”, 8 “Insatisfechos” y 8 “Neutros”.

En la pos-intervención, 11 personales perciben “Satisfacción”; 3 “Muy satisfechos”, mientras que 10 personales asistenciales evidencian satisfacción “Neutra”.

Tabla 11. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos	Intervención	N	Media	DE	Mediana
Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	Antes	34	2,26	1,29	2
	Después	34	2,47	1,11	2
La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	Antes	34	2,18	0,97	2
	Después	34	2,59	1,10	2

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la tabla 11, se aprecia la descripción de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, percibida por el personal asistencial del hospital en estudio, cuyos resultados muestran que el grado de satisfacción antes de la intervención es “Insatisfactorio” en relación al sueldo o remuneración adecuada con el trabajo que realizan [$X= 2,26$ ($DE= 1,29$)] y que la institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal [$X= 2,18$ ($DE=0,97$)]. Después de la intervención se perciben la misma “Insatisfacción” con [$X= 2,47$ ($DE=1,11$); y $2,59$ ($DE= 1,10$) respectivamente].

Tabla 12. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos	n = 34				
	Puntaje				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre-intervención	1	2	7	10	14
Pos-intervención	1	3	11	12	7

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTE II (Anexo 01)

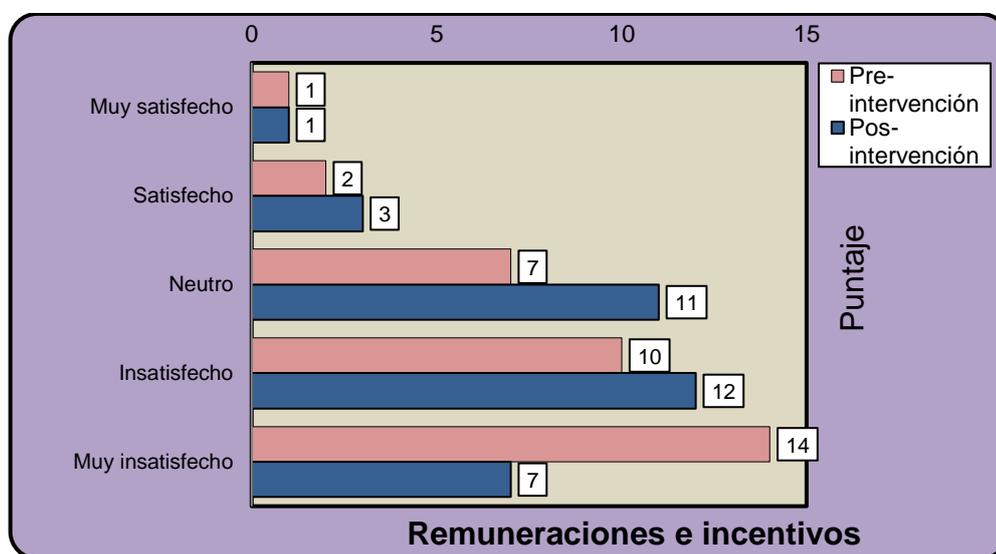


Figura 5. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la tabla 12 y figura 5, respecto a la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, percibida por el personal asistencial, se evidencia que en la pre-intervención 14 personales asistenciales están “Muy insatisfechos”; seguido de 10 que muestran “Insatisfacción”. En tanto, en la pos-intervención, 12 personales se ubican

en nivel de “Insatisfacción”; 7 con un nivel de muy insatisfechos y 11 con satisfacción “neutra”, ello muestra la persistencia de la insatisfacción.

Tabla 13. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo	Intervención	N	Media	DE	Mediana
Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	Antes	34	2,68	0,91	3
	Después	34	3,71	0,91	4
Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	Antes	34	2,18	1,17	2
	Después	34	3,29	1,14	3

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la tabla 13, se describe la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, percibida por el personal asistencial, según momentos del estudio, donde antes de la intervención perciben “Insatisfacción” en cuanto a que “estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo” [$X= 2,68$ ($DE= 0,91$)]; y en relación a estar satisfecho con los “procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores” [$X= 2,18$ ($DE=1,17$)]; mientras que después de la intervención se observa tendencia a la satisfacción [$X=3,71$ ($DE=0,91$); y $3,29$ ($DE= 1,14$) respectivamente.

Tabla 14. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo	n = 34				
	Puntaje				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre-intervención	1	1	10	12	10
Pos-intervención	3	11	12	7	1

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTE II (Anexo 01)

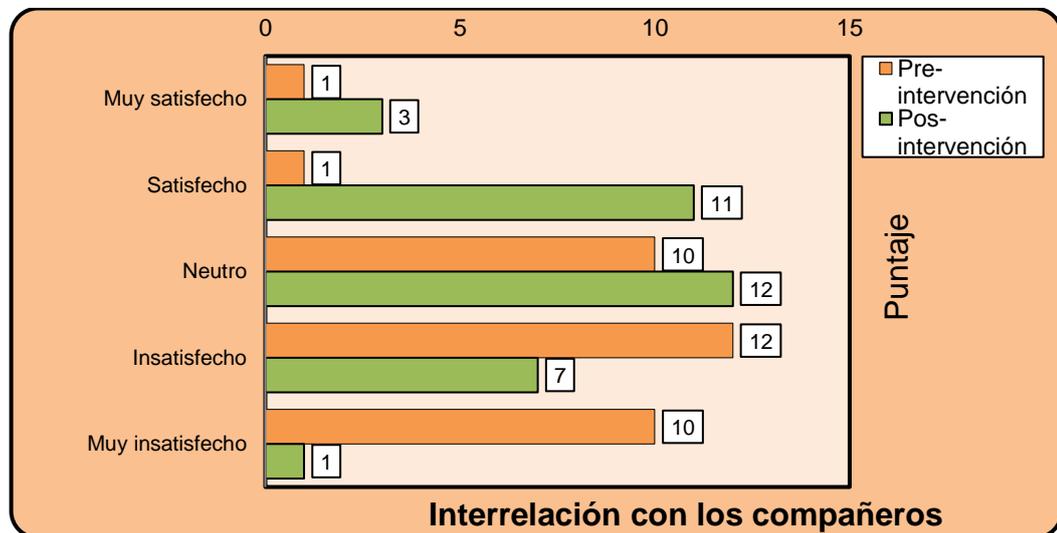


Figura 6. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la tabla 14 y figura 6, se observa la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo, percibida por el personal asistencial en estudio, según momentos del estudio, en la que se evidencia que en la pre-intervención 12 personales, se encuentran “Insatisfechos”; seguido de 10 que se sienten “Muy insatisfechos”, y en la misma cantidad perciben satisfacción “Neutra”.

De igual manera en la pos-intervención, 12 personales de salud perciben satisfacción “Neutra”; mientras tanto, 11 expresan “Satisfacción”.

Tabla 15. Descripción de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo	Intervención	N	Media	DE	Mediana
Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	Antes	34	2,74	1,14	2,5
	Después	34	3,68	1,01	4
Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	Antes	34	2,47	1,05	2
	Después	34	3,53	0,93	4
El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	Antes	34	2,56	1,05	2
	Después	34	3,59	0,93	3,5
El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	Antes	34	2,59	1,23	2
	Después	34	3,56	1,11	4

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la tabla 15, respecto a la descripción de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, percibida por el personal asistencial, según momentos del estudio, se aprecia que en la pre-intervención existe “Insatisfacción” en relación a tener un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución [$X = 2,74$ ($DE = 1,14$)]; en creer que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan [$X = 2,47$ ($DE = 1,05$)]; el ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias [$X = 2,56$ ($DE = 1,05$)]; y el nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí, [$X = 2,59$ ($DE = 1,23$)]. Mientras que en la pos-intervención se observan medias de 3,68 ($DE = 1,01$); 3,53 ($DE = 0,93$); 3,59

(DE= 0,93); y 3,56 (DE= 1,11) respectivamente para las variables señaladas, denotando tendencia a la satisfacción.

Tabla 16. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo	n = 34				
	Puntaje				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Preintervención	2	2	6	19	5
Postintervención	6	12	11	4	1

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

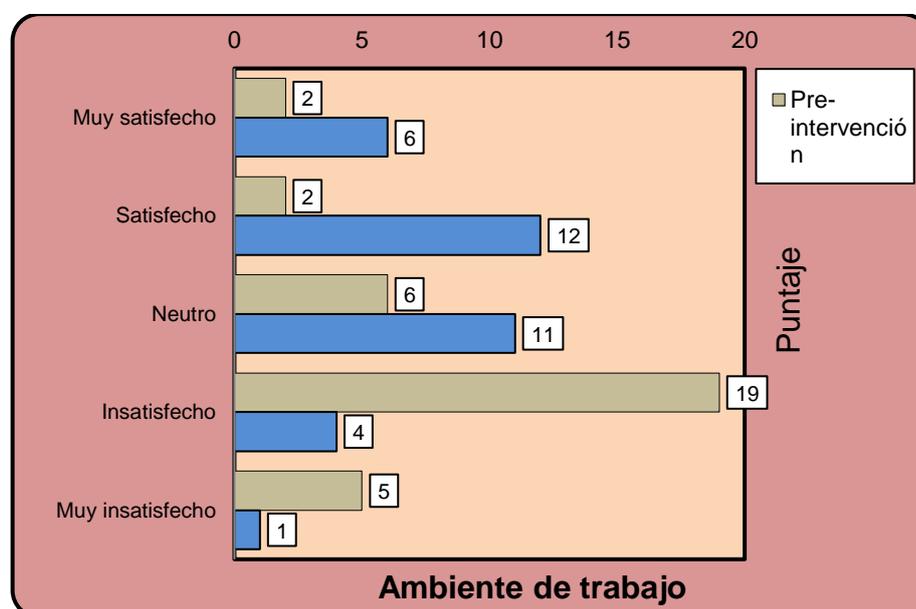


Figura 7. Cifras absolutas de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la tabla 16 y figura 7, sobre la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, percibida por el personal asistencial, según momentos del estudio, se observa que en la pre-intervención 19 personales se muestran “Insatisfechos”; seguido de 5 que se encuentran “Muy insatisfechos” y 6 que presentan satisfacción “Neutra”. Mientras que en la pos-intervención, 12 personales de salud evidencian un nivel de

“Satisfacción”; 6 se encontraron muy satisfechos, y 11 personales muestran satisfacción “Neutra”.

Tabla 17. Descripción de la satisfacción laboral, según dimensiones, en los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral según dimensiones	n=34			
	Antes		Después	
	media	DE	media	DE
Trabajo actual	10,62	3,76	14,41	3,46
Trabajo en general	8,12	2,85	8,44	2,73
Interacción con el jefe inmediato	12,41	5,45	17,85	4,83
Oportunidades de progreso	4,59	2,19	6,79	1,92
Remuneraciones e incentivos	4,44	2,00	5,06	2,00
Interrelación con los compañeros de trabajo	4,85	1,76	7,00	1,84
Ambiente de trabajo	10,35	3,63	14,35	3,41

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la tabla 17, respecto a las medias halladas para las réplicas de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, evidencian incremento durante la pos-intervención; notándose cambios en la interacción con el jefe inmediato (de $X= 12,41$ a $X= 17,85$), en las oportunidades de progreso (de $X= 4,59$ a $X= 6,79$), en el trabajo en general (de $X= 8,12$ a $8,44$), en el trabajo actual (de $X= 10,62$ a $X= 14,41$) y demás dimensiones. Estos resultados indican que la intervención es efectivo en el fortalecimiento del personal.

Tabla 18. Valores absolutos de la satisfacción laboral según dimensiones, percibidas durante la pre-intervención por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Dimensiones de la satisfacción laboral	n = 34				
	Valores absolutos durante la pre-intervención				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Trabajo actual	3	2	6	15	8
Trabajo en general	1	4	7	18	4
Interacción con el jefe inmediato	3	4	9	8	10
Oportunidades de progreso	1	3	8	8	14
Remuneraciones e incentivos	1	2	7	10	14
Interrelación con los compañeros de trabajo	1	1	10	12	10
Ambiente de trabajo	2	2	6	19	5

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

En la tabla 18, se observa los valores absolutos de las dimensiones de la satisfacción laboral, percibida por el personal en estudio, donde durante la pre-intervención, 19 trabajadores se muestran “Insatisfechos” por el ambiente de trabajo, 18 trabajadores en cuanto al trabajo en general, 15 por el trabajo actual y 12 por la interrelación con los compañeros de trabajo

Del mismo modo, el personal percibe sentirse “Muy insatisfechos” en relación a las oportunidades de progreso (14) y respecto a las remuneraciones e incentivos muestran “Insatisfacción. Nótese que son pocos los trabajadores que perciben satisfacción laboral según dimensiones antes de la intervención.

Tabla 19. Valores absolutos de la satisfacción laboral según dimensiones durante la pos-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Dimensiones de la satisfacción laboral	n = 34				
	Valores absolutos durante la pos-intervención				
	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Trabajo actual	8	9	12	4	1
Trabajo en general	1	4	9	15	5
Interacción con el jefe inmediato	7	15	6	5	1
Oportunidades de progreso	3	11	10	9	1
Remuneraciones e incentivos	1	3	11	12	7
Interrelación con los compañeros de trabajo	3	11	12	7	1
Ambiente de trabajo	6	12	11	4	1

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTE II (Anexo 01)

En la tabla 19 se aprecia las dimensiones de la satisfacción laboral, percibida por el personal en estudio, durante la pos-intervención, donde como era de esperarse se evidencia “Satisfacción” en cuanto a la interacción con el jefe inmediato (15 trabajadores), por el ambiente de trabajo (12) y por las oportunidades de progreso 11. Por otro lado se observa un nivel de satisfacción “Neutro” en relación al trabajo actual, a la interrelación con los compañeros de trabajo (12) y por las remuneraciones e incentivos (11)

Tabla 20. Descripción de la satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Colligue - Lima; 2015.

Satisfacción laboral global (Σ puntos)	n = 34				
	Media	DE	Valor mínimo	Punto medio	Valor máximo
Pre-intervención	55,38	18,95	22	50,50	110
Pos-intervención	73,91	16,10	22	75,00	110

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

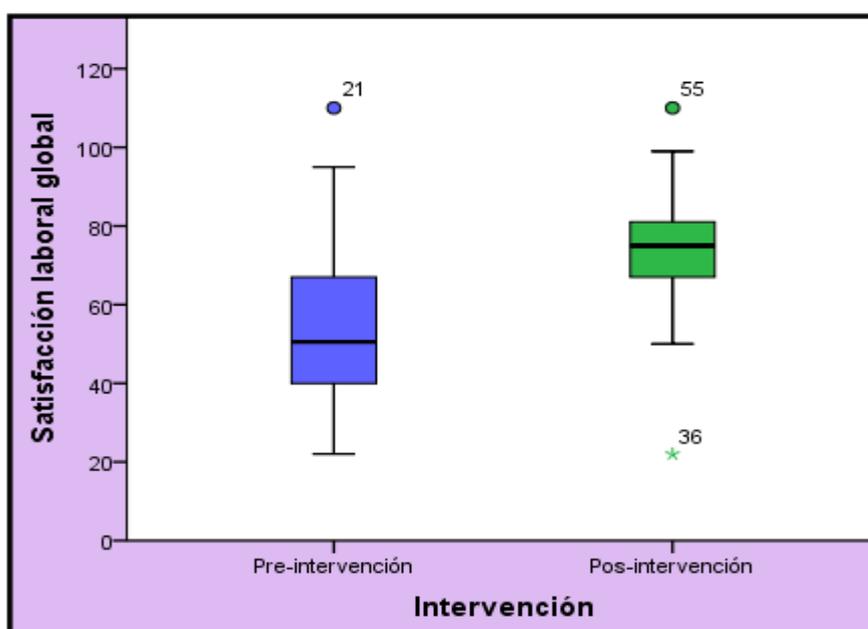


Figura 8. Satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Colligue - Lima; 2015.

En la tabla 20 y figura 08 se observa la satisfacción laboral global a nivel numérico percibida por el personal asistencial en estudio, según momentos de la intervención, donde, tanto en la pre y pos-intervención se observa un valor mínimo de 22 puntos y un máximo de 110, El promedio de la satisfacción laboral global en la pre-intervención es de 55,38 puntos (DE= 18,95); mientras que en la pos intervención es de 73,91 puntos (DE = 16,10); notándose en este momento un incremento en los valores promedios de la satisfacción laboral.

Tabla 21. Cifras absolutas del nivel de la satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral global (en cifras absolutas)	n = 34				
	Puntaje				
	Muy satisfec ho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre-intervención	2	3	6	16	7
Pos-intervención	3	13	13	4	1

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

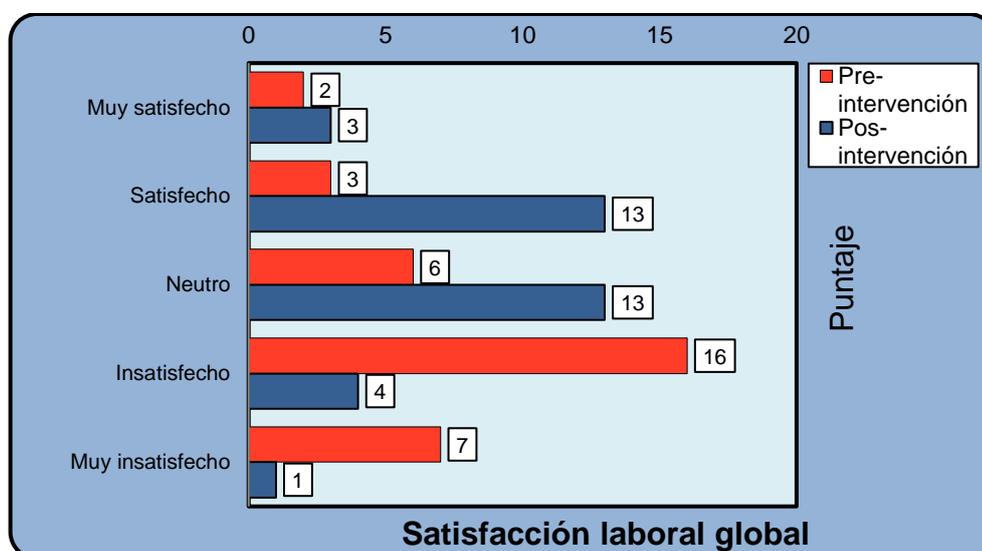


Figura 9. Cifras absolutas del nivel de satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la tabla 21 y figura 09, se aprecia la satisfacción laboral global, percibida por el personal asistencial, según momentos del estudio, donde durante la pre-intervención 16 personales asistenciales perciben “Insatisfacción”, seguido de 7 trabajadores que manifiestan sentirse “Muy insatisfechos”

Por otro lado, en la pos-intervención, 13 personales de salud evidencian “Satisfacción”; del mismo modo 13 personales manifiestan satisfacción “Neutra” con tendencia a la satisfacción.

4.2. Comprobación de hipótesis

Tabla 22. Prueba de normalidad de Shapiro Wilk para las distribuciones de contraste de las dimensiones de la satisfacción laboral, durante la pre y pos-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Distribuciones de contraste	Intervención	Shapiro Wilk	
		S	p-valor
Satisfacción laboral global	Pre	0,933	0,038
	Pos	0,944	0,082
Trabajo actual	Pre	0,943	0,077
	Pos	0,954	0,164
Trabajo en general	Pre	0,941	0,068
	Pos	0,968	0,406
Interacción con el jefe inmediato	Pre	0,941	0,065
	Pos	0,934	0,042
Oportunidades de progreso	Pre	0,914	0,011
	Pos	0,950	0,125
Remuneraciones e incentivos	Pre	0,911	0,009
	Pos	0,950	0,123
Interrelación con los compañeros	Pre	0,924	0,021
	Pos	0,942	0,071
Ambiente de trabajo	Pre	0,927	0,025
	Pos	0,960	0,240

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Respecto a las distribuciones que contrastan las variables con el planteamiento de las hipótesis de investigación, y debiendo de cumplir con el requisito indispensable para medidas paramétricas, se observa según el contraste de Shapiro Wilk; que no todas las variables resultaron normales ($p\text{-valor} > 0,050$). Dado que el objetivo del estudio fue relacionar distribuciones, se empleó el contraste estadístico paramétrico t de Student para probar las hipótesis; y, el alternativo fue el estadístico no paramétrico de Wilcoxon.

Tabla 23. Prueba t de Student de comparación de medias de la satisfacción laboral global entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral global entre los momentos del estudio	Valor de prueba = -18,53			
	IC 95%	Error típico de la media	t	p-valor
Promedio de la percepción de la satisfacción laboral global (momentos antes y después de la intervención)	(-22,05 - 15,01)	1,73	-10,71	0,00

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Al comparar la satisfacción laboral global percibida por el personal asistencial del hospital en estudio, entre los momentos antes y después de la aplicación de las estrategias de fortalecimiento, se obtiene un error típico de la media de 1,73 puntos y un valor calculado de $t = -10,71$, siendo las diferencias significativas ($p = 0,000$); con lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula, observándose incremento de los valores promedios de la satisfacción laboral global, después de aplicada la estrategia de fortalecimiento personal.

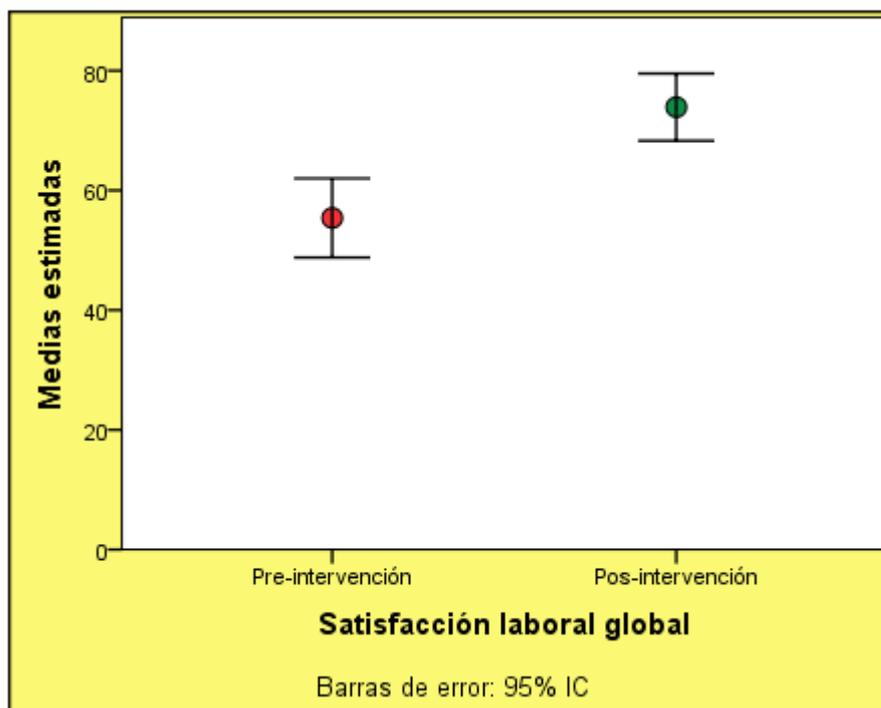


Figura 10. Comparación de medias estimadas de la satisfacción laboral global, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la figura 10, se refleja a mayor detalle las diferencias de las medias estimadas de la satisfacción laboral global, según los momentos del estudio, donde, en el segundo momento (después), se precisan cambios que se atribuyen al efecto de la estrategia de fortalecimiento, denotándose una gran diferencia entre el momento inicial (antes), con la, pos-intervención. Resumiendo entre la pre-intervención y pos-intervención se produjeron diferencias, incrementándose los puntajes en la pos-intervención, lo que se atribuye a la efectividad de la estrategia de fortalecimiento.

Tabla 24. Prueba t de Student de comparación de medias de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, durante los momentos del estudio	Valor de prueba = 10,62			
	IC 95%	Error típico de la media	t	p-valor
Promedio de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual (momentos pre y posintervención)	(-4,45 - 3,14)	0,324	-11,72	0,00

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Analizando la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual percibida por el personal asistencial del hospital en estudio, los promedios entre la pre y pos-intervención, muestran un error típico de 0,324 puntos, observándose diferencias significativas con valor $t = -11,72$ y $p = 0,00$, por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula, notándose el incremento de satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, después de aplicada la estrategia de fortalecimiento personal.

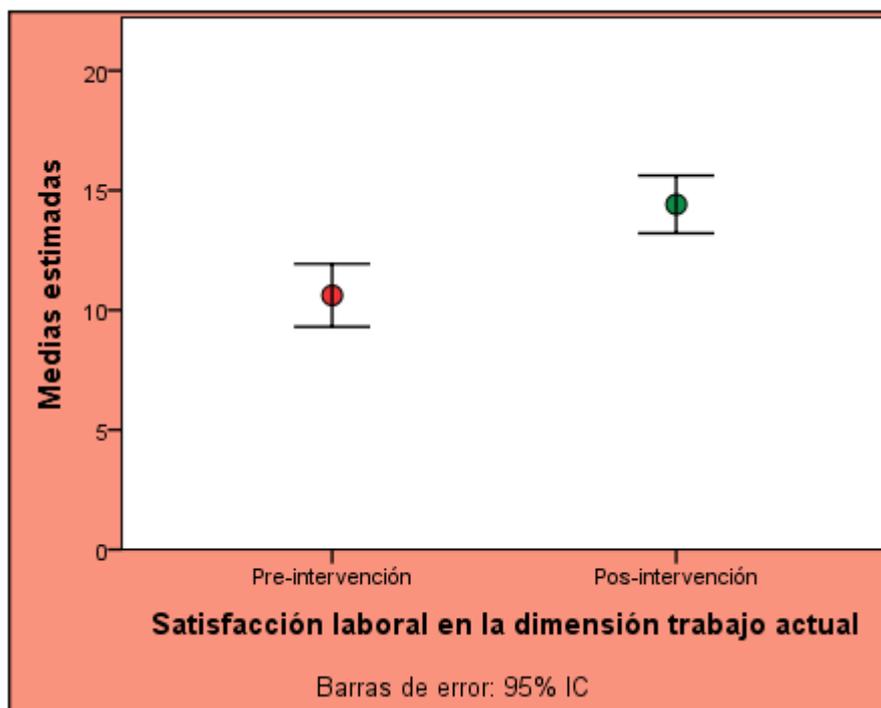


Figura 11. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la figura 11, se evidencia con gran detalle las medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual, según momentos evaluados, notándose en la pos-intervención incremento que se atribuye a la aplicación de la estrategia de fortalecimiento. En consecuencia se demuestra la efectividad de la estrategia aplicada.

Tabla 25. Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, durante los momentos del estudio	Valor de prueba = -0,324			
	IC 95%	Error típico de la media	t	p-valor
Promedio de la percepción de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general (entre la pre y pos-intervención)	(-1,45 – 0,80)	0,552	-0,59	0,56

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Al evaluar la satisfacción laboral percibida por el personal asistencial en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio de se observa un error típico de la media de 0,552 puntos. El valor de t de Student no fue significativo [t= -0,59; p= 0,56], por ello no se pudo rechazar la hipótesis nula. En base a este resultado se admite que la percepción de la satisfacción en la dimensión trabajo en general es similar en ambos momentos del estudio.

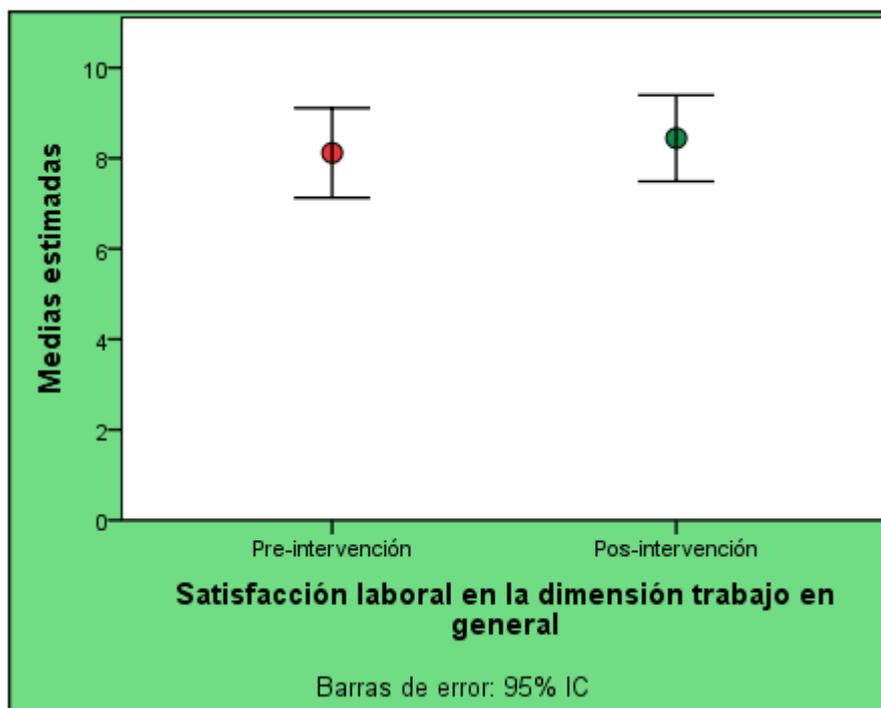


Figura 12. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En esta figura 12, se aprecia las medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, en la cual se observa mínimas diferencias entre el momento basal y la pos-intervención, ello corrobora que las estrategias del fortalecimiento no es efectiva en la dimensión trabajo en general.

Tabla 26. Prueba de Wilcoxon en la comparación de medias de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Interacción con el jefe inmediato	Z	p-valor
	-4,960	0,000

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Al analizar la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato percibida por el personal asistencial, en los momentos del estudio, se evidencia, mediante la prueba de Wilcoxon que las medias son diferentes. Mostrando significancia estadística [$Z = -4,960$; $p = 0,00$], con dicho resultado se tuvo que rechazar la hipótesis nula, ello demuestra que la aplicación de la estrategia de fortalecimiento personal logra satisfacción laboral en la dimensión señalada.

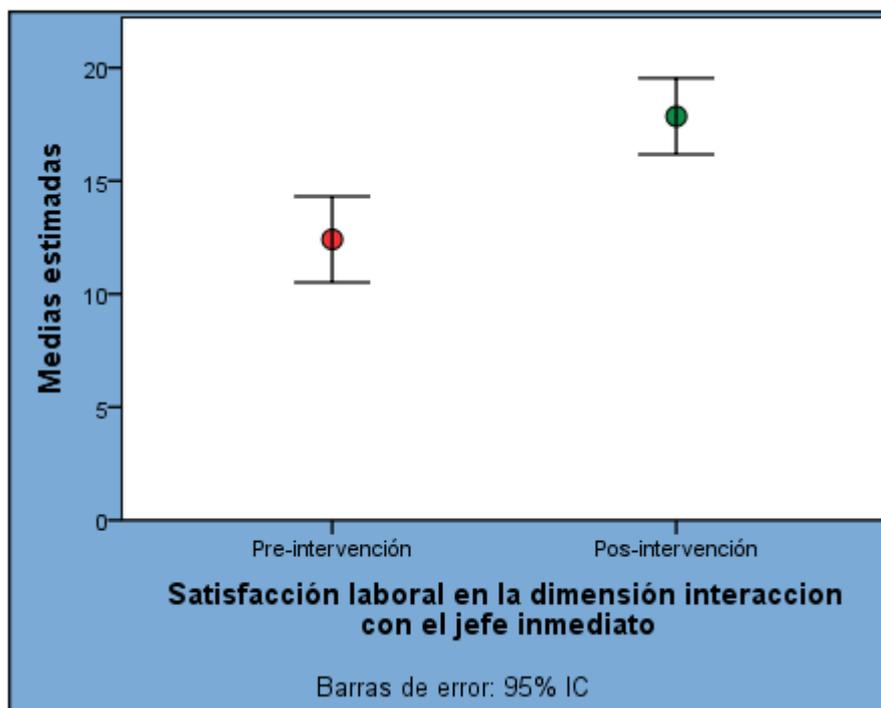


Figura 13. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión interacción con el jefe inmediato, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

De manera gráfica, en la figura 13 se aprecia las variaciones suscitadas en los momentos de estudio de la satisfacción laboral, en la dimensión interacción con el jefe inmediato, percibida por el personal asistencial en estudio, notándose que en la pos-intervención se incrementan los valores promedios, expresando diferencias con respecto a la pre-intervención. Esto se traduce que la aplicación de la estrategia de fortalecimiento personal traduce satisfacción en la mencionada dimensión.

Tabla 27. Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, durante los momentos del estudio	Valor de prueba = 4,59			
	IC 95%	Error típico de la media	t	p-valor
Promedio de la percepción de las oportunidades de progreso (momentos pre y pos-intervención)	(-2,59 – -1,82)	0,188	-11,74	0,00

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Evaluando los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso percibida por el personal asistencial, se obtiene un error típico de la media de 0,188 puntos; siendo los resultados significativos [$t = -11,74$; $p = 0,00$], por lo que se rechaza la hipótesis nula demostrándose que la estrategia de fortalecimiento personal genera satisfacción laboral en dicha dimensión.

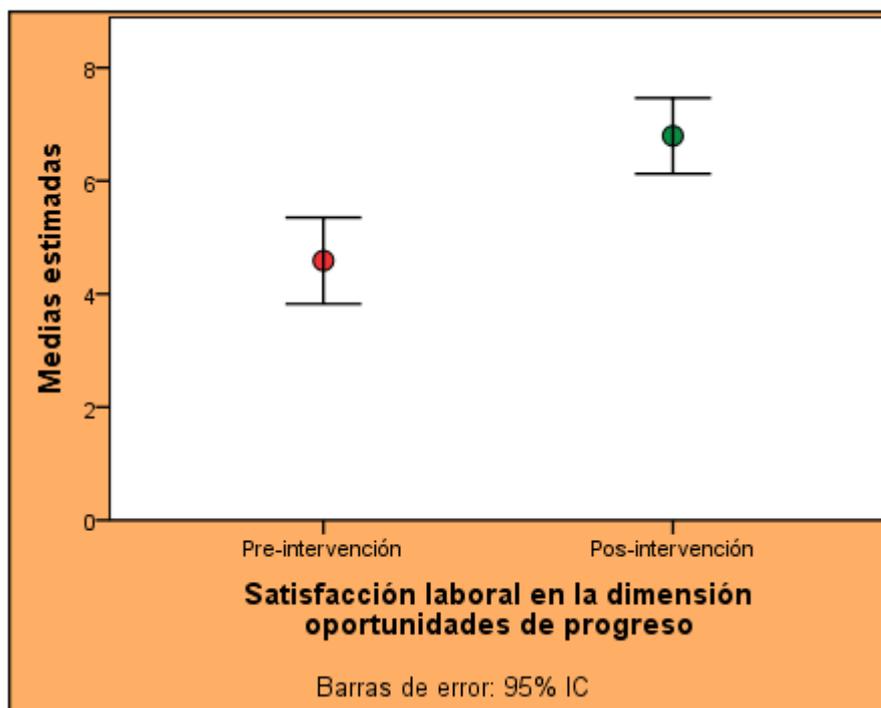


Figura 14. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la figura 14, se aprecia las variaciones suscitadas entre los momentos del estudio en la variable satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso, donde, es notorio el incremento de los valores promedio en la pos-intervención, con respecto a la pre-intervención. Esto evidencia la existencia de diferencias entre los promedios, incrementándose luego de la intervención, mediante la estrategia de fortalecimiento personal aplicada en la muestra en estudio.

Tabla 28. Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según los momentos del estudio	Valor de prueba = - 0,618			
	IC 95%	Error típico de la media	t	p-valor
Promedio de la percepción de la satisfacción de las remuneraciones e incentivos (momentos pre y pos-intervención)	(-1,41 – 1,70)	0,387	-1,60	0,12

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Al evaluar los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, percibida por el personal asistencial en estudio, se obtiene un error típico de la media de 0,387 puntos. Al comparar la prueba t de Student entre la pre y pos-intervención de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos no fue significativo [$t = -1,60$; $p = 0,12$], por ello no se pudo rechazar la hipótesis nula. Este resultado indica que la estrategia de fortalecimiento personal no establece diferencias entre los momentos del estudio respecto a la satisfacción laboral de la variable mencionada.

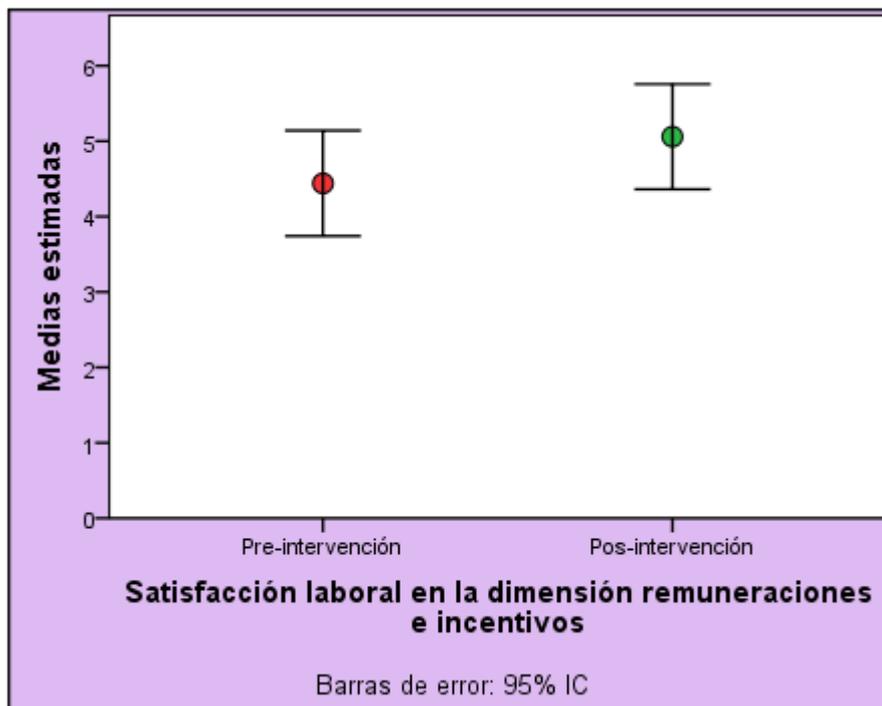


Figura 15. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Observando el gráfico se nota mínimas diferencias entre las las medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos, según los momentos del estudio. Por ello se admite la hipótesis nula.

Tabla 29. Prueba t de Student para la comparación de medias de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros entre los momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros, según los momentos del estudio	Valor de prueba = 4,85			
	IC 95%	Error típico de la media	t	p-valor
Promedio de la percepción de la satisfacción de la interrelación con los compañeros (entre la pre y pos-intervención)	(-2,51 – -1,78)	0,180	-11,94	0,000

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Al evaluar los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros percibida por el personal en estudio, se obtiene un error típico de la media de 0,180 puntos, un valor t de student $t = -11,94$ y $p = 0,00$, siendo significativo, por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula; por ende se admite que la estrategia de fortalecimiento tiene efecto en la satisfacción de la variable mencionada.

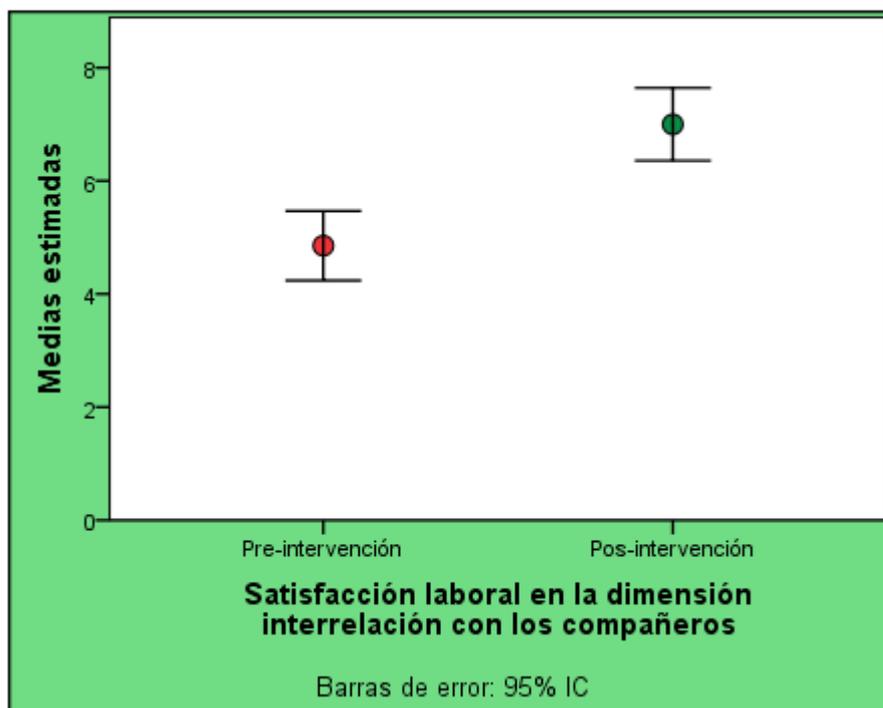


Figura 16. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En esta figura 16, se muestra las medias estimadas según los momentos del estudio de la variable satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros, percibidas por el personal de salud en estudio, en la cual evidencia diferencias respecto al momento inicial, notándose incremento en la pos-intervención, ello corrobora la efectividad de la estrategia de fortalecimiento aplicada a la muestra en estudio.

Tabla 30. Prueba t de Student de comparación de medias entre los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según los momentos del estudio	Valor de prueba = 10,35			
	IC 95%	Error típico de la media	t	p-valor
Promedio de la percepción de la satisfacción laboral por el ambiente de trabajo (en los momentos de la pre y pos-intervención)	(-4,60 – -3,40)	0,296	-13,54	0,000

Fuente. Encuesta de la satisfacción laboral, relacionado a las apreciaciones sobre su centro de labores –PARTEII (Anexo 01)

Finalmente, al analizar los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según percepción del personal en estudio, se obtiene un error típico de la media de 0,296 puntos. Además se obtiene $t = -13,54$ y $p = 0,00$, siendo significativo por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula. El resultado promedio se incrementa en la pos-intervención demostrando efecto la estrategia de fortalecimiento personal.

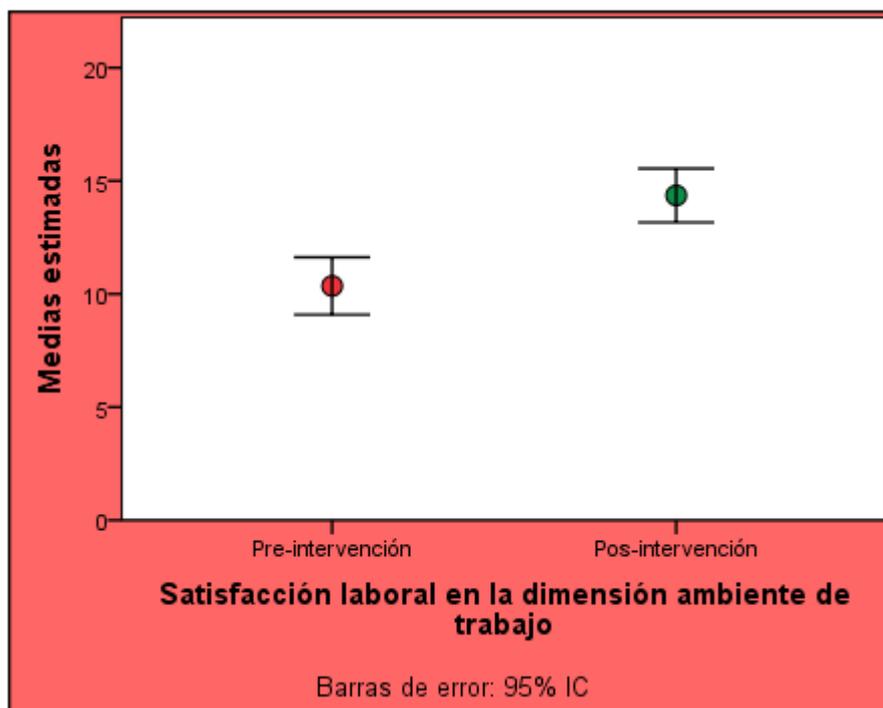


Figura 17. Medias estimadas de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, según momentos del estudio, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la figura 17, se observa un incremento de la media en el segundo momento de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo, con lo que se pone de manifiesto los cambios producidos a partir de la intervención. Estos valores promedios, traducen en una mejora expresado en los incrementos de los puntajes de la satisfacción laboral.

CAPITULO V

5. Discusión

Antes de iniciar la discusión, es importante remarcar que los niveles de fiabilidad por consistencia interna y validez de constructo de los instrumentos utilizados han sido estrictos y óptimos. La información obtenida, mediante dichos instrumentos de investigación, dio garantía para su uso en el estudio efectuado.

La investigación partió de la premisa de que la psicología ofrece un lente diferente a través del cual estudiar y entender los fenómenos psicológicos, ampliando horizontes de la psicología tradicional y promoviendo una concepción más positiva de la especie humana (22).

En la presente investigación, se comprobó el efecto de una estrategia de fortalecimiento personal hacia el logro de la satisfacción laboral, y consecuentemente aquellos equipos de trabajo que experimentaban emociones positivas presentan un mayor número de conductas de cooperación y mejor rendimiento laboral, y esto a su vez genera un nuevo ciclo de la satisfacción laboral (21).

La intervención aplicada, está basada en la teoría de Herzberg, Mausner, Bloch (49), quienes identifican dos tipos de factores dentro de la satisfacción laboral: los intrínsecos y extrínsecos. Los factores intrínsecos están asociados a la naturaleza de las labores y son controlados por el

mismo individuo; mientras que los factores extrínsecos están en el ambiente del individuo y hacen referencia a las condiciones en las cuales desarrolla su trabajo. Específicamente el estudio se afianzó en los factores intrínsecos, también llamado “motivación” que incluye el desarrollo personal, la responsabilidad, el reconocimiento, el propio trabajo, las fortalezas y las metas (5).

En esta premisa, Cruz (50), indica que los mecanismos de motivación, satisfacción y estimulación de un individuo, además de tener iguales posibilidades para la realización de su trabajo y la satisfacción de sus necesidades básicas, deben estar en consonancia con la calidad y cantidad de trabajo, siendo reconocida su recompensa en correspondencia con su aporte individual; lo que ayuda a mejorar las actitudes y conductas respecto a su entorno laboral.

Por su parte, Martínez (51), sostiene que las fortalezas personales pueden ser puestas en práctica y reforzadas intencionalmente por los sujetos para aumentar sus niveles de bienestar. En este sentido, es clave el rol de la interpretación subjetiva que las personas hacen de su realidad objetiva para generar y mantener una vida feliz y significativa, puesto que, según la teoría de Seligman (35), no basta con vivir momentos de placer y con experimentar emociones positivas, también es necesario poner en marcha las fortalezas y virtudes que cada persona posee. También, Allaire, Firsirtu citado por Rodríguez (52), señalan de que el éxito y la vitalidad organizacional dependen del desarrollo de culturas y valores apropiados.

En tanto Marvel, Rodríguez, Núñez (53), sostienen que los trabajadores satisfechos desarrollan una serie de sentimientos de implicación con la cultura y los valores organizacionales, que lo vinculan emocionalmente con la organización. Esta vinculación afectiva es denominada compromiso y está conformada por sentimientos de orgullo, lealtad, pertenencia, congruencia entre los objetivos individuales y organizativos. Además, se suman otros efectos positivos de la satisfacción laboral, generando probabilidades de permanencia, reducción de las rotaciones de empleados y del número de ausencias injustificada. También, posibilita la formación de equipos de trabajo cohesionados y el desarrollo de habilidades y capacidades colectivas, conduciendo el logro de los objetivos organizacionales planteados; consecuentemente, altos niveles de desempeño y haciéndola más productiva. Esto, lo ratifica Robbins (54), al referir que: “una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto, tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él.

Tras la exposición y análisis de los datos referido al efecto de las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique- Lima, a continuación se describen los principales hallazgos, se realizan comparaciones con trabajos afines y se comentan las implicaciones y repercusiones acerca de las teorías desarrolladas en este campo tomando en cuenta los escasos antecedentes sobre el tema abordado.

Se comprobó la existencia de diferencias entre los promedios de los momentos del estudio de la satisfacción laboral global percibida por el personal en estudio, notándose un incremento significativo de los valores promedios de la satisfacción laboral después de aplicada la estrategia de fortalecimiento personal. Este resultado pone en evidencia que la estrategia consistente en talleres aplicados periódicamente en el impulso de la sabiduría y conocimiento, coraje, humanidad, justicia, moderación, y trascendencia; desarrolla la visión personal del trabajador, detecta las similitudes entre su visión personal y la organizacional, crea un ambiente de trabajo creativo en el cual sientan la suficiente libertad para resolver y optimizar procesos, proyectos y actividades a favor de la comunidad. En esencia, fomenta valores orientados al amor, al trabajo mediante la siembra paulatina de sentimientos, de pertenencias, en la cual el trabajo es amado, concentrando sus esfuerzos en el logro de las metas relevantes para la organización.

El presente resultado se apoya en las afirmaciones de Sheldon, Lyubomirsky citado por Cuadra, Veloso, Moya, Reyes, Vilca (24), que luego de probar ciertas intervenciones psicológicas, demuestran que muchas técnicas y estrategias de intervención psicológicas tienen eficacia al generar estados emocionales positivos o crear condiciones adecuadas para que éstos aparezcan, lo cual explica el incremento de la satisfacción laboral de las personas. Este aporte teórico pone de relieve a las fortalezas personales, materia de análisis de los hallazgos en torno a la satisfacción laboral en el ámbito de estudio.

En congruencia con el presente resultado, Quintero, Valecillos, Hernández (22), señalan que las estrategias de fortalecimiento tienen el propósito de que los trabajadores desarrollen su visión personal y su realidad actual, buscando que exista la mínima diferencia entre ambas. Además, consideran que la actitud estratégica clave para el alcance del dominio personal, es la reflexión sobre los factores que impulsan la concreción en su visión personal.

En el mismo sentido, Seligman, Steen, Park, Peterson (55), en la investigación sobre la relación de las fortalezas personales con el bienestar subjetivo, señalan que la esperanza y vitalidad estaban substancialmente correlacionadas con la satisfacción, así como también la gratitud, el amor y la curiosidad. Sin embargo, las fortalezas de esperanza, vitalidad, amor y/o gratitud estaban consistentemente asociadas con más satisfacción. Por el contrario el tener modestia, creatividad, juicio, apreciación de la belleza, amor por el conocimiento y/o prudencia se asocia consistentemente con menos satisfacción y la muy poca vitalidad y la muy poca esperanza se asocia marcadamente con muy baja satisfacción.

En tanto, Harzer, Ruch (56), muestran relaciones positivas entre la aplicación de las fortalezas y experiencias positivas con la satisfacción, destacando entre los resultados que la aplicación de las fortalezas personales con la profesión, generan mayor satisfacción, placer y compromiso. Además, dicho estudio muestra que las fortalezas de carácter son importantes en entornos profesionales, independientemente del tipo de profesión.

También, Giménez (34), constata una relación positiva entre la mayoría de las fortalezas de carácter y diferentes variables asociadas al bienestar y una relación negativa con variables psicopatológicas.

Por su parte, Leal, Alfaro, Rodríguez, Roman (57), corroboran señalando que un trabajador se siente satisfecho con su trabajo en general, cuando la persona experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad y cuando estos, abarcan todos los aspectos referidos al trabajo, quiere decir que la intervención en el fortalecimiento personal incrementa la satisfacción laboral.

En la misma línea Arnedo, Castillo (58), consideran que para lograr un ambiente de armonía en el lugar de trabajo, es necesario que los empleados establezcan relaciones agradables con una buena comunicación y cooperación, lo que genera un clima favorable para el desarrollo de las actividades con mayor eficacia y eficiencia, logrando buen rendimiento de los empleados, y generando en ellos altos niveles de satisfacción.

Dado la ausencia de investigaciones similares que midan específicamente el efecto de las fortalezas personales en la satisfacción laboral del personal de salud, se realizó comparaciones con investigaciones llevadas a cabo desde ópticas diferentes pero con incidencia directa con el objeto de estudio de la presente investigación.

Es el caso por ejemplo, el estudio realizado por Méndez, León (59), quienes determinan correlación entre fortalezas humanas o de carácter y burnout en profesores no universitarios. Concluyen que a mayor realización

personal se obtienen mayores puntuaciones en las fortalezas de sabiduría y conocimiento que incluyen la justicia, trascendencia, optimismo y entusiasmo, las que son muy bien valoradas en la psicología positiva. Esto explica que aquellas personas con entusiasmo, con un sentido de justicia, de trascendencia, sabiduría y conocimiento suelen sentirse realizadas profesionalmente, por lo tanto tienen un índice más bajo de burnout. Resaltan también la correlación negativa y significativa entre el cansancio emocional y, el sentido del humor y el entusiasmo, señalando que las personas con mayor sentido de humor y entusiasmo, suelen tener un menor cansancio emocional y viceversa. Esto, es análogo con el análisis del efecto de la intervención en la satisfacción laboral.

En similar respuesta, los hallazgos de Abrego, Galeas (60), respecto a la evaluación del programa desarrollado por el Hospital Nacional San Juan de Dios de la ciudad de San Miguel, consistente en estrategias de intervención como reuniones grupales, excursiones, deportes, celebraciones, demostraron mejoras en el desempeño, la satisfacción y el compromiso con el trabajo.

También, las afirmaciones de Robbins (61), explica que cuando las personas están fortalecidas en las dimensiones personales “se esfuerzan por hacer amigos, prefieren las situaciones de cooperación que la de competencia y esperan relaciones de mucha comprensión recíproca”. Además, Locke citado por Ramírez, Abreu, Badii (62), en su teoría de la fijación de metas alude que: “los trabajadores aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción

personal cuando participan en la fijación de metas, que orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables; Además la consecución de metas es reconfortante y ayuda a satisfacer el impulso de logro y las necesidades de estima y autorrealización. Llegaron a la conclusión de que la satisfacción laboral está en función de que la persona logre la meta fijada.

Por otro lado, Atalaya (63), menciona que las personas tienen capacidades de percibir claramente lo benéfico, agradable y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas quienes se lleven bien, comprenden, se comuniquen, se respeten, trabajen en armonía y cooperación. La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo.

Según Kinicki et al, citado por Abello (64), si no tienen oportunidades de establecer contactos sociales en el servicio los empleados, tienden a hallar el trabajo desagradable, monótono y mecánico, lo que se puede reflejar en la baja producción, elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida y reducción de los niveles de desempeño. La convivencia social y las experiencias compartidas con los colegas de trabajo se sitúan entre las fuentes más poderosas y significativas de satisfacción en el trabajo.

Al concluir la discusión y revisando de forma reiterada las similitudes y contradicciones de las variables abordadas y acorde al objetivo general de la investigación, la satisfacción laboral radicaría al impulso de la

intervención. En consecuencia, el fortalecimiento personal, es un componente positivo que definitivamente influye en los diferentes comportamientos con una visión integral del individuo- puesto- organización para el logro de la efectividad organizacional. Considérese que los hallazgos, no desconocen los diferentes factores de la satisfacción laboral acordes a las diferentes teorías que abordan la temática en cuestión.

En consecuencia la presente investigación aporta al conocimiento y metodología de la satisfacción laboral, mediante intervenciones implicadas en el carácter personal del trabajador de salud. Además, otorga pistas para futuras investigaciones en el abordaje del desarrollo personal del trabajador de salud, alrededor de los factores intrínsecos que propician la satisfacción laboral.

Conclusiones

Como consecuencia de los resultados del estudio y de la discusión realizada se arriba a las siguientes conclusiones:

Al comparar las medias de los momentos antes y después de aplicada la estrategias de fortalecimiento personal, se aprecia que la satisfacción laboral global percibida por el personal asistencial del Hospital Sergio E. Bernal de Collique, muestra diferencias significativas [$t = -10,71$; $p = 0,00$], por lo que se rechaza la hipótesis nula, observándose incrementos en los valores promedios en la pos-intervención.

En la comparación de los promedios entre la pre y posintervención de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo actual percibida por el personal asistencial en estudio, se obtuvo mediante la prueba t de student diferencias significativas [$t = -11,72$; $p = 0,00$], por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis nula, notándose el incremento de los valores promedios después de la de la aplicación de la estrategia de fortalecimiento.

Al evaluar los momentos del estudio de la satisfacción laboral en la dimensión trabajo en general, percibida por el personal en estudio, se halló diferencia significativa [$t = -0,59$; $p = 0,56$], por lo que se pudo rechazar la hipótesis nula, dado que hubo incremento en la percepción de la satisfacción laboral en la dimensión señalada, después de aplicada la estrategia de fortalecimiento personal.

Al comparar los promedios de los momentos antes y después de la intervención, de la satisfacción laboral en la dimensión Interacción con el

jefe inmediato percibida por el personal asistencial en estudio, se evidenció, mediante la prueba de Wilcoxon diferencias significativas [$Z = -4,960$; $p = 0,00$], con lo que se rechazó la hipótesis nula, ello demuestra el incremento de los puntajes promedios después de aplicada la estrategia de fortalecimiento personal.

Evaluando los momentos antes y después de la intervención, de la satisfacción laboral en la dimensión oportunidades de progreso percibida por el personal asistencial en estudio, se halló diferencias significativas [$t = -11,74$; $p = 0,00$], por lo que se rechazó la hipótesis nula, dando lugar al incremento de la satisfacción laboral en dicha dimensión como respuesta a las estrategias de fortalecimiento personal.

Al analizar los momentos antes y después de la intervención de la satisfacción laboral en la dimensión remuneraciones e incentivos percibida por el personal asistencial en estudio, no hubo diferencias significativas [$t = -0,387$; $p = 0,12$], con lo que se aceptó la hipótesis de investigación de igual de promedios.

Al evaluar los momentos antes y después de la intervención, de la satisfacción laboral en la dimensión interrelación con los compañeros percibida por el personal en estudio, se encontró diferencias significativas [$t = -11,94$; $p = 0,00$], por ello se tuvo que rechazar la hipótesis nula, por ende hubo incremento de la satisfacción laboral en la dimensión citada como respuesta a las estrategias de fortalecimiento personal.

Finalmente, al analizar los momentos antes y después de la intervención, de la satisfacción laboral en la dimensión ambiente de trabajo

según percepción del personal en estudio, se halló diferencias significativas [$t= -13,54$; $p= 0,00$], por lo que se rechazó la hipótesis nula, observándose incremento de la satisfacción laboral en dicha dimensión, después de aplicada la estrategia de fortalecimiento personal.

Sugerencias

Basado en los resultados y conclusiones derivadas del estudio, se proponen las siguientes recomendaciones:

A los responsables de la gestión de recursos humanos en salud

- Gestionar el bienestar del personal asistencial mediante estrategias que fomenten las emociones positivas en las organizaciones.
- Propiciar adecuadas condiciones de trabajo y una calidad de vida laboral, humanizando la atención de salud, inculcando valores y promoviendo el desarrollo de fortalezas como coraje, perseverancia, amor, felicidad, entre otros, permitiendo respuestas creativas y acertadas frente a las dificultades y obstáculos de la vida cotidiana, orientando la satisfacción laboral.
- No resulta nada sencillo la intervención desde las organizaciones laborales, ya que en cada grupo, persona u organización la temática se torna diferente y compleja, haciéndose necesario el trabajo con profesionalidad del psicólogo desde la propia selección de la intervención pertinente en el momento necesario, para propiciar el logro de resultados positivos.
- Proponer políticas adecuadas y estrategias de fortalecimiento personal de forma general, promoción profesional, medidas adecuadas de contratación acceso a los recursos necesarios, prevención de riesgos laborales y las prácticas de gestión de apoyo, para atraer y retener a los trabajadores con una adecuada satisfacción.

- Realizar intervenciones multidisciplinarios, bajo el liderazgo del profesional psicólogo en contexto donde predomina la insatisfacción laboral.

A los trabajadores de salud

- Participar en programas y actividades convocadas por el Hospital Sergio E. Bernales, enfocados a la promoción de la salud mental de sus trabajadores, mediante el desarrollo de sus fortalezas, con el fin de lograr el bienestar y la satisfacción consigo mismo, con la labor que desempeñan y con la institución.
- A los profesionales psicólogos, continuar con el desafío de aplicar estrategias para el incremento de la satisfacción laboral, ya que esta se convierte en un factor clave para la mejora de los resultados organizacionales y las ventajas competitivas para la calidad de atención.

A la comunidad científica

- Realizar investigaciones longitudinales que estudien el “progreso” de las fortalezas personales de trabajadores de salud, con el fin de clarificar los cambios y la estabilidad de las dimensiones de la satisfacción laboral, lo que permitiría ampliar las conclusiones del presente estudio.
- Continuar desarrollando investigaciones centradas en las variables emocionales de los trabajadores de salud, a fin de diseñar e

implementar programas de promoción y fortalecimiento personal , de manera que se contribuya a la promoción de la satisfacción laboral de los trabajadores de salud, quienes tienen que ponderar una atención humanizada de calidad.

Referencias bibliográficas

1. Contreras Contreras ML. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención, Bogotá 2013. Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2013.
2. Monteza Chanduvi NE. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico. Chiclayo Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo; 2012.
3. Muñoz A. El crecimiento y desarrollo personal. [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: <http://motivacion.about.com/od/Espiritualidad/a/El-Crecimiento-Y-Desarrollo-Personal.htm>
4. González Block MÁ, Mercado FJ, Ochoa H, Rivera H, Idrovo ÁJ. Utilización de la investigación por gestores de salud en México: diagnóstico de la capacidad y propuestas de fortalecimiento. salud pública de México. 2008;50(6):498-507.
5. Iriarte Cerdán L. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra. [Trabajo Fin de Máster en Investigación en Ciencias de la Salud]. Navarra: Universidad Pública de Navarra; 2012.
6. Donabedian A. Reseña de "La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación" de Donabedian A. Salud Pública de México. 1990;32(2):248.
7. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: https://tuvntana.files.wordpress.com/2015/07/texto-comportamiento_organizacional-robbins-_13a_ed-_nodrm-4.pdf
8. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: <https://olgaarrieta.files.wordpress.com/2015/06/introduccion3b3n-a-la-teoria3b3n-general-de-la-administracion3b3n-7ma-edicion3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>.
9. Dutka A. Manual de AMA (American Marketing Association) para la satisfacción del cliente: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=yC97p-PUhyoC&pg=PA282&lpg=PA282&dq=American+Marketing+Association+para+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente&source=bl&ots=U4knocJheA&sig=aBr4jQ4Ti69nXGFF5IA4bDxadv&hl=es-419&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAWoVChMIqfck_H7yAIVUOljCh3XEgXp#v=onepage&q=American%20Marketing%20Association%20para%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente&f=false.
10. Pérez TA. Insatisfacción laboral: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769.
11. Castañeda Ortiz DC, Cataño EP, Rodríguez Moyano C, Gómez Álvarez DF. Intervenciones a las causas de insatisfacción de los

- usuarios del servicio de urgencias en el Hospital San Rafael de Itagüí-Antioquia, durante el segundo semestre del año 2012. Medellín: Universidad CES; 2013.
12. Vera Monge V, Inga Chávez C, Atamari Anahui N. Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú, 2013: <file:///C:/Users/HP/Downloads/11242-39814-1-PB.pdf>; [
 13. Granda Carazas E. La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en:<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2006/segundo/a10.pdf>.
 14. Peña Losano S. Grado de motivación al trabajo y satisfacción laboral del personal de salud de la Microrred Aparicio Pomares: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2011.
 15. Aguilar Villalba R, Boltà Fisa M, Gahete Santiago A, Saz Roy MA. La comunicación en enfermería: el canal hacia la satisfacción profesional. Estudio comparativo entre dos hospitales. Valencia: Escuela Universitaria de Enfermería Santa Madrona; 2009.
 16. Gonzalez Lara F, Muñoz Medina I. Causas de insatisfacción profesional en el personal de enfermería de jornada acumulada del Hospital General de Calvillo Aguascalientes: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en:<http://dossierinvestigacioncualitativa.blogspot.pe/2012/08/causas-de-insatisfaccion-profesional-en.html>.
 17. Ariza Ordóñez GI, Ocampo Villegas HB. El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: un estudio basado en la experiencia en una institución de educación superior. *Universitas Psychologica*. 2005;4(1):31-42.
 18. Wants J. Aplicación de un Programa de Intervención para la mejora de la satisfacción laboral mediante la puesta en práctica de las fortalezas personales: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en:<http://thenetwants.org/wp-content/uploads/2013/07/Investigaci%C3%B3n-WANTS-Satisfacci%C3%B3n-laboral.pdf>
 19. Rodríguez Muñoz A, Sanz Vergel A. La felicidad en el trabajo. *Revista Mente y Cerebro*. 2011:42-9.
 20. Palma S. Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*. 1999;9(1):27-34.
 21. Jimenez Díaz M. Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador”: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en:<http://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>.

22. Quintero N, Valecillos C, Hernández G. Estrategias para fortalecer el dominio personal basado en el enfoque de las organizaciones inteligentes, en las corporaciones locales, de la Costa Oriental del lago de Maracaibo. *Negotium*. 2009;5(14):32.
23. Fuentes Soto LK, Cuadra Peralta AAM-S, Daniela, Veloso Besio CB, Bustos Meneses Y. Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. *Fractal: Revista de Psicología*. 2012;24(1):3.
24. Cuadra Peralta AA, Veloso Besio CB, Moya Rubio Y, Reyes Atabes L, Vilca Salinas J. Efecto de un programa de psicología positiva e inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral y vital. *Salud & Sociedad*. 2010;1(2):101-12.
25. Montero Chacón D. Los factores de la cultura organizacional y su relación en la satisfacción de los médicos y los pacientes en la consulta externa. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*. 1998;6(1):82-6.
26. García Ramos M, Luján López M, Martínez Corona M. Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2007;15(2):63-72.
27. Vázquez C, Hervás G. *Psicología positiva aplicada*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer; 2008.
28. Díaz Pérez M. *La Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones. Una propuesta metodológica desde la Psicología* [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en:<http://www.scriptorium.uh.cu/xmlui/handle/123456789/969>
29. Díaz García A. *Investigación universitaria, clima y cultura organizacionales*. Caracas: Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez; 2003.
30. Apuy Arias LI. *Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio-Noviembre 2008*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica Sistema de Estudios de Posgrado Escuela de Ciencias Exactas y Naturales; 2013.
31. Ahumada Figueroa L. *Liderazgo y equipos de trabajo: una nueva forma de entender la dinámica organizacional*. *Ciencias Sociales Online*. 2004;1(1):53-63.
32. Peña Baque MF. *Plan Estratégico para el Hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo 2013–2018*. Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo; 2014.
33. Milanés Céspedes N, Bujardón Mendoza A, Tamarit Castillo O, Valdés Cervantes VM. *Planeación estratégica para el fortalecimiento de la ética profesional de Enfermería en la filial Nuevitas*. *Humanidades Médicas*. 2010;10(3):1.
34. Giménez Hernández M. *La medida de las fortalezas psicológicas en adolescentes (VIA-Youth): relación con clima familiar, psicopatología y bienestar psicológico*. [Tesis Doctoral]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología. Departamento de Personalidad; 2010.

35. Rivas de Mora S. Fortalezas de carácter y resiliencia en estudiantes de Medicina de la Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. [Tesis Doctoral]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de Medicina. Departamento de Psiquiatría; 2012.
36. Seligman ME. La auténtica felicidad. Barcelona: Ediciones B, S.A; 2005.
37. Moya Mier S. Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica. Cantabria: Universidad de Cantabria; 2011.
38. Méndez Guzhñay DL, Urgilés Ortiz CC. Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana Sede Matriz Cuenca; 2010.
39. Werther WB, Keith D, Mejía Gómez J, Núñez Mendoza A. Administración de personal y recursos humanos: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/688.76-H557e/688.76-H557e-BGA.pdf>
40. Kolb DA, Rubin IM, Mcintyre JM. Psicología de las organizaciones: Problemas contemporáneos: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: [http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS\(=p&nextAction=lnk&exprSearch=179966&indexSearch=ID](http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS(=p&nextAction=lnk&exprSearch=179966&indexSearch=ID)
41. Guardian Rivera J. Cultura organizacional y la motivación laboral de los profesionales en servicios de hospitalización de Hospital Hermilio Valdizán Huánuco. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2010.
42. Paravic T. Satisfacción laboral de mujeres académicas de una universidad en Chile. *Ciencia y Enfermería*. 2000;2(6):1.
43. Ferreira K. Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco. [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: <http://cuhelav.no-ip.org/anexos/13/09/18/914.pdf>.
44. Clark A, Oswald A, Warr P. Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of occupational and organizational psychology*. 1996;69(1):57-81.
45. Flores Albornoz D, Guerrero Cruz R, Saavedra Salvador Y. Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. *Hospital Guillermo Almenara Irigoy*. 2006;2(1):62-7.
46. Saturno P, Quintana O, Varo J. ¿ Qué es la calidad: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656703791641>
47. Ramírez Sánchez TdJ, Nájera Aguilar P, Nigenda López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud pública de México*. 1998;40(1):1-10.

48. Cifuentes Rodríguez JE. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2012.
49. Herzberg F, Mausner B, Bloch Snyderman B. The motivation to work. New Yoek: Transaction publishers; 2011.
50. Cruz Cordero CT. Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva [Internet]. [Consultado 2016 mar 11]. Disponible en: [Internet]. [Consultado 2016 feb 12]. Disponible en: https://www.nodo50.org/cubasigloXXI/economia/cruz1_280203.pdf
51. Martínez Martí ML. El estudio científico de las fortalezas trascendentales desde la psicología positiva. Clínica y salud. 2006;17(3):245-58.
52. Rodríguez Garay RE. La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. Invenio: Revista de investigación académica. 2009(22):67-92.
53. Marvel Cequea M, Rodríguez Monroy C, Núñez Bottini M. La productividad desde una perspectiva humana: dimensiones y factores. IntangibleCapital. 2011;7(2):549-84.
54. Robbins SP. Comportamiento Organizacional, Teoría y práctica. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, SA; 2000.
55. Seligman ME, Steen TA, Park N, Peterson C. Positive psychology progress: empirical validation of interventions. American psychologist. 2005;60(5):410.
56. Harzer C, Ruch W. The application of signature character strengths and positive experiences at work. Journal of Happiness Studies. 2013;14(3):965-83.
57. Leal A, Alfaro de Prado A, Rodríguez L, Roman M. El factor humano en las relaciones laborales. Madrid: Editorial Pirámide; 1999.
58. Arnedo F, Castillo L. Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, estado Sucre, año 2008. [Tesis de grado Licenciada en Gerencia de recursos Humanos]. Cumaná: Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre. Escuela de Ciencias Sociales. Programa de Gerencia de Recursos Humanos; 2008.
59. Méndez Gómez FJ, León del Barco B. Fortalezas Humanas y Síndrome de Burnout en una muestra de profesores de Secundaria. Campo Abierto Revista de Educación. 2009;28(2):15-30.
60. Abrego Cruz N, Galeas Maldonado G. Diseño del programa de motivación para mejorar la efectividad operativa del personal del Área administrativa del Hospital Nacional San Juan de Dios de la Ciudad de San Miguel. [Tesis de grado Licenciada en Administración de Empresas]. El Salvador: Universidad de Oriente Univo. Facultad de Ciencias Económicas; 2006.
61. Robbins SP. Comportamiento organizacional. México: Pearson educación; 2004.
62. Ramírez R, Abreu J, Badii M. La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa

- manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 2008;3(1):143-85.
63. Atalaya Pisco MC. Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*. 1999;3(5):45-76.
64. Abello Bolivar AJ, Lozano Torres DM. Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral. [Tesis de grado Maestría en Administración en Salud]. Bogotá: Universidad del Rosario. Facultad de Administración; 2013.

ANEXOS

Código: ANEXO 1

ESCALA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL, APLICADA AL PERSONAL ASISTENCIAL DE SALUD

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015

INSTRUCCIONES GENERALES: La respuesta a la encuesta que tienes en tus manos servirá para analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del Hospital Sergio E. Bernales. Los resultados colectivos de la encuesta permitirán aplicar mejoras respectivas. Se trata de un cuestionario confidencial y anónimo no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. Toda la información será analizada por un personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada. Su contestación es INDIVIDUAL. Por ello, le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La encuesta está dividida en 3 partes:

Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del Hospital Sergio E. Bernales del MINSA (Preguntas 1 a la 4).

Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).

Parte III: Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

I. Características sociodemográficas:

1) ¿Cuántos años tiene usted? Género M F

2) ¿Cuál es su estado civil?

Soltero/a casado/a Viudo/a Divorcio do /a Conviviente

3) ¿Qué religión práctica usted?

Católico/a Evangélico/a Otro

Especifique-----

PARTE I

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del Hospital Sergio E Bernales del MINSA:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

2.

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| a) Director | <input type="checkbox"/> | f) Personal Administrativo | <input type="checkbox"/> |
| b) Funcionario | <input type="checkbox"/> | g) Personal asistencial | <input type="checkbox"/> |
| c) Jefe de Departamento | <input type="checkbox"/> | h) Personal de servicio | <input type="checkbox"/> |
| d) Jefe de servicio | <input type="checkbox"/> | i) Otros (especifique) | <input type="checkbox"/> |
| e) Jefe de Establecimiento | <input type="checkbox"/> | | |

3. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | | | |
|------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| a) Médicos | <input type="checkbox"/> | g) Trabajadora social | <input type="checkbox"/> |
| b) Enfermeras | <input type="checkbox"/> | h) Técnico de enfermería/Auxiliar | <input type="checkbox"/> |
| c) Obstetras | <input type="checkbox"/> | i) Técnico administrativo | <input type="checkbox"/> |
| d) Odontólogos | <input type="checkbox"/> | j) Otro (especifique) | <input type="checkbox"/> |
| e) Psicólogos | <input type="checkbox"/> | | |
| f) Nutricionista | <input type="checkbox"/> | | |

4. ¿Cuál es su condición laboral en este hospital?

- | | | |
|---------------|--------------------------|--|
| a) Nombrado | <input type="checkbox"/> | |
| b) Contratado | <input type="checkbox"/> | |

5. ¿Cuál es su tiempo de servicio en este hospital?

PARTE II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

La mayoría de preguntas tienen varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor su situación (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: totalmente de acuerdo con la opinión/mayormente de acuerdo con la opinión/indiferente a la opinión/ pocas veces/ de acuerdo con la opinión/totalmente en desacuerdo con la opinión).

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	ESTOY
5	Totalmente de acuerdo con la opinión
4	Mayormente de acuerdo con la opinión
3	Indiferente a la opinión
2	Pocas veces de acuerdo con la opinión
1	Totalmente en desacuerdo con la opinión

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por	5	4	3	2	1

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, conteste TODAS las preguntas)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1

12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

ANEXO 2

CUESTIONARIO VIA PARA DETERMINAR LAS FORTALZAS PERSONALES

Título del estudio. Estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015

Instrucciones. Por favor, seleccione una opción en respuesta a cada afirmación. Todas las preguntas reflejan afirmaciones que muchas personas encontrarían deseables, pero queremos que responda exclusivamente si las afirmaciones reflejan cómo es usted. Por favor sea honesto y preciso. Hasta que no responda las 240 preguntas no podremos ponderar sus fortalezas.

Para registrar sus respuestas, sírvase tener en cuenta la siguiente puntuación.

“Muy parecido a mí”	“Algo parecido a mí”	“Neutro”	“Algo diferente a mí”	“Nada parecido a mí”.
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El mundo me parece un lugar muy interesante.					
2	Siempre hago lo posible por asistir a actividades educativas.					
3	Siempre identifico las razones de mis actos.					
4	Ser capaz de tener ideas nuevas y diferentes es uno de mis puntos fuertes/fortalezas.					
5	Estoy muy pendiente del entorno que me rodea.					
6	Siempre tengo una perspectiva amplia sobre lo que está pasando.					
7	He sido firme en muchas ocasiones ante una fuerte oposición por parte de otros					
8	Nunca abandono una tarea antes de que esté acabada.					
9	Siempre mantengo mis promesas.					
10	Nunca estoy demasiado ocupado/a para ayudar a un amigo.					
11	Estoy siempre dispuesto/a a asumir riesgos para establecer una relación.					
12	Nunca me pierdo las reuniones de grupo o las prácticas de equipo.					
13	Cuando estoy equivocado, siempre lo reconozco.					
14	En un grupo, intento asegurarme de que todo el mundo se sienta incluido.					
15	No me cuesta alimentarme con comidas saludables.					
16	Nunca he hecho daño intencionalmente a alguien.					
17	Para mí es importante vivir en un mundo de belleza.					
18	Siempre doy las gracias a las personas que se preocupan por mí.					
19	Siempre miro el lado positivo.					
20	Soy una persona espiritual.					
21	Soy siempre modesto/a sobre las cosas buenas que me han sucedido.					
22	Siempre que veo a mis amigos/as bajos de ánimo, intento bromear para animarles.					

23	Quiero involucrarme totalmente en la vida, no simplemente mirar desde fuera.						
24	Para mí siempre, lo pasado, pasado está.						
25	Nunca me aburro.						
26	Me encanta aprender cosas nuevas.						
27	Siempre examino las dos caras de una cuestión.						
28	Cuando alguien me dice cómo hacer algo, automáticamente pienso en formas alternativas de hacer lo mismo.						
29	A menudo sé cómo manejarme en diferentes situaciones sociales.						
30	Pase lo que pase no pierdo de vista lo importante.						
31	He superado algún problema emocional gracias a hacerle frente.						
32	Siempre acabo lo que empiezo.						
33	Mis amigos/as me dicen que soy auténtico/a.						
34	Realmente disfruto haciendo pequeños favores a los amigos.						
35	Hay personas en mi vida que cuidan de mis sentimientos y mi bienestar tanto como de ellos mismos.						
36	Verdaderamente disfruto siendo parte de un grupo.						
37	Ser capaz de ceder para llegar a acuerdos es algo característico de mí.						
38	Como líder, trato a todo el mundo igual de bien, sin tener en cuenta su nivel de experiencia.						
39	Aunque haya dulces o galletas a mano, nunca me excedo.						
40	Uno de mis lemas preferidos es "No hagas nada de lo que te puedes arrepentir".						
41	La bondad de cierta gente me emociona.						
42	Se me pone la piel de gallina cuando me entero de actos de gran generosidad.						
43	Siempre puedo encontrar lo positivo en lo que a otros les parece negativo.						
44	Soy practicante de mi religión.						
45	No me gusta destacar en un grupo de gente.						
46	La mayoría de la gente diría que es divertido estar conmigo.						
47	Nunca me da pereza/flojera levantarme por la mañana.						
48	Casi nunca guardo rencores.						
49	Estoy siempre ocupado/a con algo interesante.						
50	Me fascina aprender algo nuevo.						
51	Tomo las decisiones solo cuando tengo toda la información.						
52	Me gusta pensar en nuevas formas de hacer las cosas.						
53	No importa cuál sea la situación, soy capaz de integrarme.						
54	Mi visión del mundo es excelente.						
55	Nunca dudo en expresar públicamente una opinión impopular.						
56	Soy una persona que se marca objetivos.						
57	Creo que la honestidad es la base de la confianza.						
58	Hago lo posible para animar a la gente que parece abatida.						
59	Hay personas que aceptan mis defectos.						
60	Soy una persona extremadamente leal.						
61	Trato a todo el mundo por igual sin importar de quién se trate.						
62	Una de mis fortalezas es ser capaz de ayudar a un grupo de gente a trabajar bien en equipo aunque tengan diferencias.						

63	Soy una persona altamente disciplinada.						
64	Siempre pienso antes de hablar.						
65	Experimento emociones profundas cuando veo cosas bellas.						
66	Al menos una vez al día paro y recuerdo todas las cosas positivas que hay en mi vida.						
67	A pesar de los desafíos, siempre mantengo la esperanza en el futuro.						
68	Mi fe nunca me abandona durante los momentos difíciles.						
69	No me comporto como si fuera alguien especial.						
70	Siempre estoy dispuesto a alegrar el día a alguien con algunas risas.						
71	Nunca afronto las cosas con desgana.						
72	Nunca busco venganza.						
73	Siempre tengo curiosidad sobre el mundo.						
74	Todos los días, espero la oportunidad de aprender y crecer.						
75	Valoro mi capacidad para pensar críticamente.						
76	Me siento orgulloso/a de ser original.						
77	Tengo la habilidad para hacer que los demás se sientan interesantes.						
78	A ningún amigo/a le ha ido mal con mis consejos.						
79	Debo defender lo que creo aunque tenga consecuencias negativas.						
80	Termino las cosas a pesar de los obstáculos del camino.						
81	Digo la verdad aunque duela.						
82	Me encanta hacer felices a otras personas.						
83	Soy la persona más importante en la vida de alguien.						
84	Trabajo mucho mejor en equipo.						
85	Para mí, los derechos de todas las personas son igualmente importantes.						
86	Soy muy bueno/a planeando actividades de grupo						
87	Tengo control de mis emociones.						
88	Mis amigos/as piensan que tomo decisiones acertadas en lo que digo y hago.						
89	Veó la belleza en cosas que otras personas no perciben.						
90	Si recibo un regalo, siempre se lo agradezco a la persona que me lo dio.						
91	Tengo una imagen clara en mi cabeza sobre lo que quiero que suceda en el futuro.						
92	Mi vida tiene un propósito sólido.						
93	Nunca presumo de mis logros.						
94	Intento divertirme en toda clase de situaciones.						
95	Me encanta lo que hago.						
96	Siempre permito a los demás dejar sus errores atrás y comenzar de cero.						
97	Me entusiasman muchas actividades diferentes.						
98	Soy un/a verdadero/a aprendiz de por vida.						
99	Mis amigos valoran mi objetividad.						
100	Siempre se me ocurren nuevas formas de hacer las cosas.						
101	Siempre sé cómo captar la forma de ser de la gente.						
102	La gente me describe como una persona más sabia de lo que corresponde a mi edad.						
103	Mientras los demás hablan, yo llamo a la acción.						

104	Soy muy trabajador/a.						
105	Se puede confiar en mis promesas.						
106	He ayudado voluntariamente a alguien (vecino,...etc.) durante el último mes.						
107	Hagan lo que hagan mi familia y mis amigos íntimos, no dejaré de quererlos.						
108	Nunca hablo mal de mi grupo a gente de fuera.						
109	Doy a todo el mundo una oportunidad.						
110	Para ser un líder efectivo, trato a todo el mundo igual.						
111	Nunca deseo cosas que me perjudican a largo plazo, incluso aunque me hagan sentir bien a corto plazo.						
112	Siempre evito actividades que sean peligrosas físicamente.						
113	La belleza de una película me ha dejado sin palabras en muchas ocasiones.						
114	Soy una persona extremadamente agradecida.						
115	Si obtengo una mala nota o evaluación, me centro en la siguiente oportunidad, y me propongo hacerlo mejor.						
116	En las últimas 24 horas, he empleado 30 minutos en rezar, meditar o haciendo contemplación.						
117	Estoy orgulloso/a de ser una persona común y corriente.						
118	Intento añadir algo de humor a cualquier cosa que hago.						
119	Espero con ilusión cada nuevo día.						
120	Creo que lo mejor es perdonar y olvidar.						
121	Tengo muchos intereses.						
122	Siempre hago lo posible para visitar museos.						
123	Cuando un asunto lo requiere, puedo ser altamente racional.						
124	Mis amigos dicen que tengo muchas ideas nuevas y diferentes.						
125	Siempre me llevo bien con la gente que acabo de conocer.						
126	Siempre soy capaz de mirar a las situaciones y tener una visión global.						
127	Siempre defiendo mis creencias.						
128	No me doy por vencido/a.						
129	Soy fiel a mis propios valores.						
130	Siempre llamo a mis amigos cuando están enfermos.						
131	Siempre siento presente el amor en mi vida.						
132	Es importante para mí mantener la armonía dentro del grupo.						
133	Estoy fuertemente comprometido a los principios de justicia e igualdad.						
134	Creo que nuestra naturaleza humana nos lleva a trabajar juntos por metas comunes.						
135	Siempre soy capaz de mantener una dieta.						
136	Siempre pienso sobre las consecuencias antes de actuar.						
37	Soy siempre consciente de la belleza natural de lo que me rodea.						
138	Llego muy lejos a la hora de dar reconocimiento a la gente que ha sido buena conmigo.						
139	Tengo un plan sobre lo que quiero conseguir en los próximos cinco años.						
140	Mi fe me hace ser quien soy.						
141	Prefiero dejar a los demás que hablen sobre ellos mismos.						
142	Nunca permito que una situación deprimente me quite el sentido del humor.						
143	Tengo mucha energía.						

144	Siempre estoy dispuesto/a a dar al otro la oportunidad de disculparse.						
145	Puedo encontrar algo de interés en cualquier situación.						
146	Leo todo el tiempo.						
147	Analizar en profundidad las cosas es innato en mí.						
148	Soy una persona de ideas originales.						
149	Soy bueno/a percibiendo lo que otras personas están sintiendo.						
150	Tengo una perspectiva madura de la vida.						
151	Siempre afronto mis miedos.						
152	Nunca me distraigo cuando trabajo.						
153	Me enorgullezco de no exagerar lo que soy o hago.						
154	Me alegra tanto la buena suerte de los demás como la mía.						
155	Puedo expresar mi cariño o amor a otra persona.						
156	Apoyo sin excepción a mis compañeros de equipo o de grupo.						
157	No acepto el reconocimiento por un trabajo que no he hecho.						
158	Mis amigos siempre me dicen que soy un/a líder firme pero justo.						
159	Siempre sé cuándo parar.						
160	Siempre sé diferenciar lo bueno de lo malo.						
161	Valoro enormemente todas las formas de arte.						
162	Me siento agradecido/a por las cosas que he recibido en la vida.						
163	Sé que tendré éxito en las metas que me proponga a mí mismo/a.						
164	Creo que cada persona tiene un propósito en la vida						
165	Casi nunca llamo la atención sobre mí mismo/a.						
166	Tengo un gran sentido del humor.						
167	No puedo contener las ganas de comenzar en un proyecto.						
168	Casi nunca intento tomar represalias.						
169	Me resulta muy fácil encontrar cosas que me entretengan.						
170	Si quiero saber algo, inmediatamente voy a la biblioteca o a internet y lo busco.						
171	Siempre tengo en cuenta los pros y los contras.						
172	Mi imaginación va más allá que la de mis amigos.						
173	Soy consciente de mis propios sentimientos y motivaciones.						
174	Los demás vienen a pedirme consejo.						
175	He superado sufrimientos y decepciones.						
176	Me comprometo con todo lo que haya decidido hacer.						
177	Preferiría morirme antes de ser falso/a.						
178	Disfruto siendo amable con los demás.						
179	Soy capaz de aceptar el amor o el cariño de los demás.						
180	Siempre respeto a los líderes de mi grupo, incluso cuando estoy en desacuerdo con ellos.						
181	Incluso si no me agrada alguien, le trato de forma justa.						
182	Como líder, intento conseguir que todos los miembros del grupo estén alegres.						
183	Sin excepción, hago a tiempo mis tareas del trabajo, de mis estudios o del hogar.						
184	Soy una persona muy prudente.						
185	Me asombran cosas sencillas de la vida que los demás podrían no apreciar.						

186	Cuando miro a mi vida, encuentro muchas cosas por las que estar agradecido/a						
187	Confío en que mi manera de hacer las cosas dará los mejores resultados.						
188	Creo en un poder universal, en un dios.						
189	Me han dicho que la modestia es una de mis más notables características.						
190	Encuentro satisfacción en hacer reír o sonreír a los demás.						
191	No puedo casi contener las ganas de ver lo que la vida me tiene preparado en las semanas y años que vienen.						
192	Normalmente estoy dispuesto/a a dar a cualquiera otra oportunidad.						
193	Creo que mi vida es extremadamente interesante.						
194	Leo una gran variedad de libros.						
195	Intento tener buenas razones para mis decisiones importantes.						
196	En el último mes he encontrado una solución original a un problema en mi vida.						
197	Siempre sé qué decir para que la gente se sienta bien.						
198	Puedo no decírselo a los demás, pero me considero una persona sabia.						
199	Siempre expreso mi protesta cuando oigo a alguien decir cosas malintencionadas.						
200	Cuando hago planes, estoy seguro/a de que conseguiré llevarlos a cabo.						
201	Mis amigos siempre me dicen que tengo los pies en la tierra.						
202	Me encanta poder dejar que los demás también se luzcan.						
203	Tengo un vecino o alguien en el trabajo o en los estudios por quien realmente me preocupo como persona.						
204	Para mí, es importante respetar las decisiones hechas por mi grupo.						
205	Creo que todo el mundo debería tener la oportunidad de expresarse.						
206	Como líder, creo que todas las personas del grupo deberían tener la oportunidad de opinar sobre lo que el grupo hace.						
207	Para mí, la preparación es tan importante como el resultado.						
208	Siempre realizo mis elecciones con cuidado.						
209	Con frecuencia siento muchas ganas de disfrutar una buena obra de arte, como música, teatro o pinturas.						
210	Siento un profundo sentido de agradecimiento todos los días.						
211	Si me siento decaído, siempre pienso en las cosas buenas que hay en mi vida.						
212	Mis creencias hacen que mi vida sea importante.						
213	Nadie me describiría nunca como arrogante.						
214	Creo que la vida es más un patio de juego que un campo de batalla.						
215	Me despierto con una sensación de entusiasmo sobre las oportunidades del día.						
216	No deseo ver a nadie sufrir, ni siquiera a mi peor enemigo.						
217	Disfruto realmente al escuchar cosas de otros países y culturas.						
218	Me encanta leer libros que no son de ficción por diversión.						
219	Mis amigo/as valoran mi buen criterio.						
220	Tengo un fuerte deseo de hacer algo original en el próximo año.						
221	Es raro que alguien pueda aprovecharse de mí.						
222	Los demás me consideran como una persona sabia.						
223	Soy una persona valiente,						
224	Cuando logro lo que quiero, es porque he trabajado duro para conseguirlo.						

225	Los demás confían en mí para que les guarde sus secretos.						
226	Siempre escucho a la gente cuando habla de sus problemas.						
227	Comparto mis sentimientos con los demás con facilidad.						
228	Sacrifico con gusto mi propio interés en beneficio del grupo en el que estoy.						
229	Creo que es valioso escuchar las opiniones de todos.						
230	Cuando estoy en una posición de autoridad, nunca culpo a otros de los problemas.						
231	Hago ejercicio con regularidad.						
232	No puedo imaginarme a mí mismo mintiendo o haciendo trampas.						
233	He creado algo hermoso durante el último año						
234	He sido profundamente afortunado/a en mi vida.						
235	Siempre espero que suceda lo mejor.						
236	Siento que tengo una misión en mi vida.						
237	La gente se siente atraída hacia mí porque soy humilde.						
238	Soy conocido/a por mi buen sentido del humor.						
239	La gente me describe como lleno de entusiasmo.						
240	Intento responder con comprensión cuando alguien me trata mal.						

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN.

Código: **ANEXO 03****CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN EN EL ESTUDIO****Título del estudio.**

Estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; 2015

Objetivo.

Comprobar el efecto de las estrategias de fortalecimiento personal en el incremento de la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales de Collique. Lima; en el 2015

Metodología.

Consistirá en un estudio experimental

Seguridad.

El estudio no pondrá en riesgo la salud física ni psicológica.

Participantes en el estudio.

Se incluirán como unidad de información al personal asistencial que cumpla con los criterios de inclusión y exclusión.

Compromiso.

Se le pedirá su consentimiento informado para poder aplicarle los instrumentos de recolección de datos. En tal efecto es posible contar con su aprobación refrendándolo con su firma y la de un testigo de ser el caso. No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes. En el transcurso del estudio usted podrá solicitar información actualizada sobre el mismo, al investigador responsable.

Tiempo de participación en el estudio.

Solo tomaremos un tiempo aproximado de 30 a 45 minutos por sesión (un total de 5).

Beneficio por participar en el estudio.

El beneficio que usted obtendrá por participar en el estudio, es el de participar del estudio y beneficiarse con la estrategia de fortalecimiento personal, ello contribuirá a la mejora de su satisfacción laboral.

Confidencialidad.

La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia quien patrocina el estudio. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

Derechos como participante.

La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

Le notificaremos sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Responsables del estudio.

Comuníquese con:

Mg. Ricardo Carlos Zubiaga Martel

Cel.: -----

Para obtener más información

Escribir al

Email: Ricardo@hotmail.com

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

Participante.....firma.....

Investigador.....firma.....

Fecha ____/____/____

ANEXO 04
TABLAS Y FIGURAS COMPLEMENTARIOS AL ESTUDIO

Tabla 31. Características sociodemográficas del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Característica sociodemográficas	n=34	
	fi	%
Grupos de edad		
Adultos jóvenes (27-39)	14	41,2
Adultos maduros (40-59)	17	50,0
Adultos mayores (60 a más)	3	8,8
Género		
Masculino	13	38,2
Femenino	21	61,8
Estado civil		
Soltero (a)	18	52,9
Casado (a)	12	35,3
Divorciado (a)	2	5,9
Conviviente	2	5,9
Religión		
Católico (a)	28	82,4
Evangélico (a)	6	17,6

Fuente. Encuesta de satisfacción laboral, aplicada al personal de salud con respecto a las características sociodemográficas-PARTE 1 (anexo 01).

Respecto a las características sociodemográficas del personal asistencial, que laboran en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima, se observa que la mitad de ellos [50,0% (17)] son adultos maduros, considerados entre las edades de 40 a 59 años; seguido de un 41,2% (14) de adultos jóvenes cuyas edades fluctúan entre 27 a 39 años.

En relación al género, un 61,8% (21) son mujeres y respecto al estado civil, alrededor de la mitad son solteros [52,9% (18)], seguido de una tercera parte que refieren ser casados [35,3% (12)]. Por último, con respecto a la religión que profesan, un 82,4% (28) señalan ser católicos.

Tabla 32. Descripción de la edad del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Edad	X	Mediana (Q2)	DE	Min.	Max	Moda
En años	40,59	40	10,52	27	60	35

Fuente. Encuesta de satisfacción laboral, aplicada al personal de salud con respecto a las características demográficas-PARTE 1 (anexo 01).

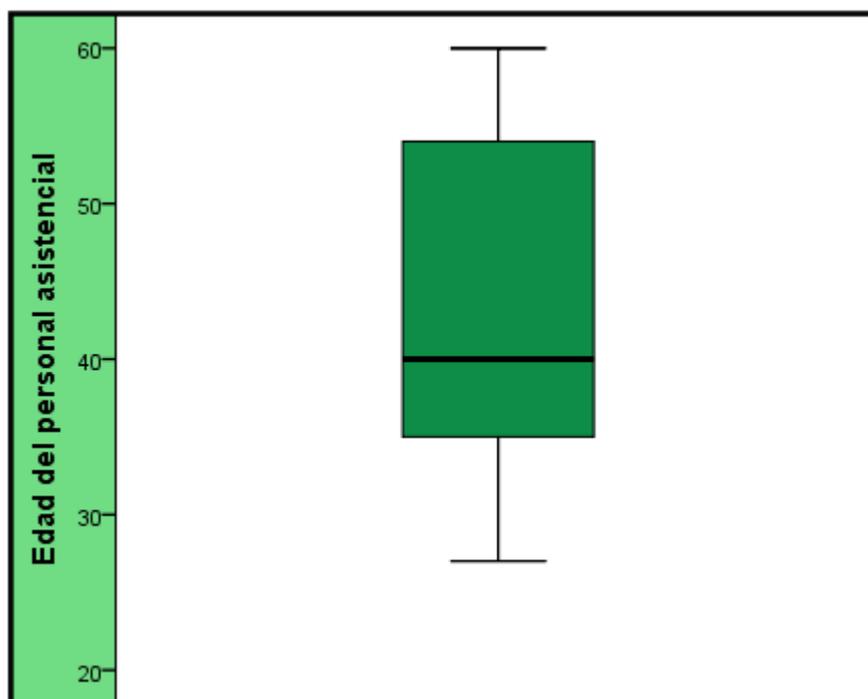


Figura 18. Promedio de edad del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la tabla 32 y figura 18, se muestra el promedio de edad del personal asistencial en estudio, siendo la edad mínima 27 años y la máxima 60, así mismo, el promedio de edad es de 41 años con desviación estándar de 10,52 años.

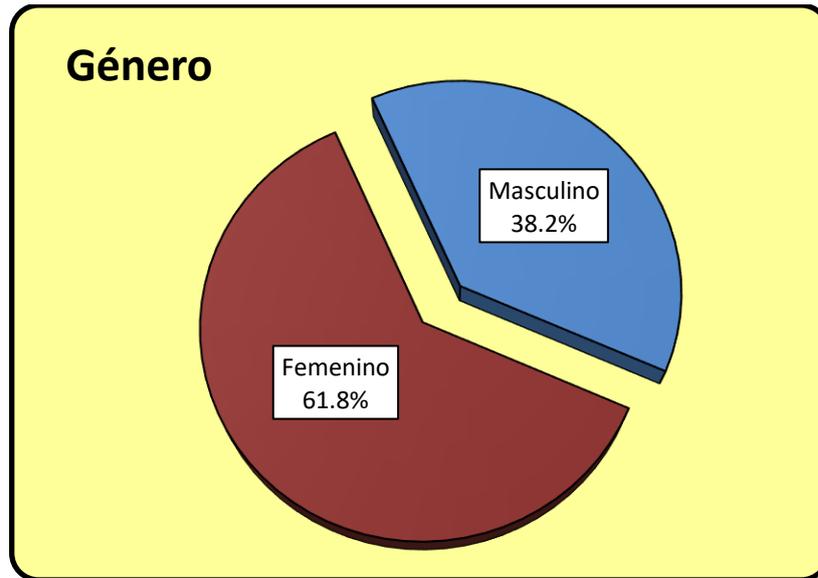


Figura 19. Género del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la presente figura 19, se muestra el género del personal asistencial en estudio, donde se observa que en 61,8% (21) pertenecen al género femenino, seguida de 38, 2(13) fueron del género masculino.

Tabla 33. Características laborales del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Característica laborales	n=34	
	fi	%
Categoría ocupacional		
Médico	14	41,2
Enfermero(a)	15	44,1
Técnico de enfermería	4	11,8
Obstetra	1	2,9
Condición laboral		
Nombrado	24	70,6
Contratado	10	29,4
Tiempo de servicio en años		
1-10 años	14	41,2
11-20 años	9	26,5
21-30 años	6	17,6
Más de 30 años	5	14,7

Fuente. Encuesta de satisfacción laboral, aplicada al personal de salud con respecto a las características laborales-PARTE 1 (anexo 01).

En la tabla 33 se observa las características laborales del personal asistencial en estudio, donde respecto a la categoría ocupacional, prevalecen en cerca de la mitad de ellos [44,1% (15)] los enfermeros; seguido de una similar proporción de médicos [41,2% (14)], fueron mínimos los porcentajes de técnicos de enfermería y de obstetras.

Acerca de la condición laboral, casi las tres cuartas partes [70,6% (24)] fueron nombrados; y solo cerca de un tercio laboran en condición de contratados [29,4% (10)].

Respecto, al tiempo de servicio en años, un 41,2% (14) tiene entre 1 a 10 años; seguido de 26,5% (9) cuyo periodo de trabajo es de 11 a 20 años.

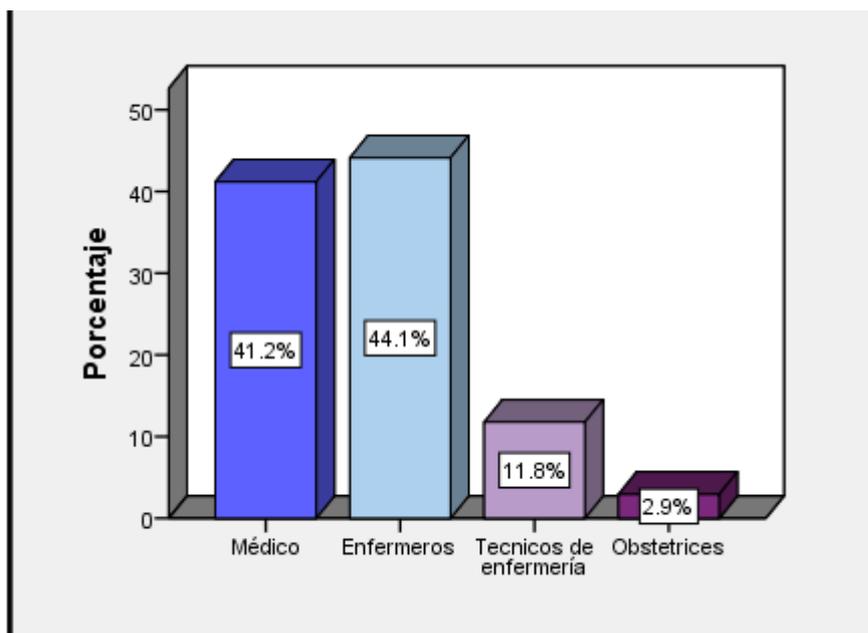


Figura 20. Categoría profesional del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la figura 20 se muestra la categoría profesional del personal asistencial en estudio, en la cual se aprecia que 44,1% (15) son enfermeros; seguido de 41,2% (14) que son médicos; un 11,8% (4) son técnicos de enfermería; por último 2,9% (1) son obstétricas.

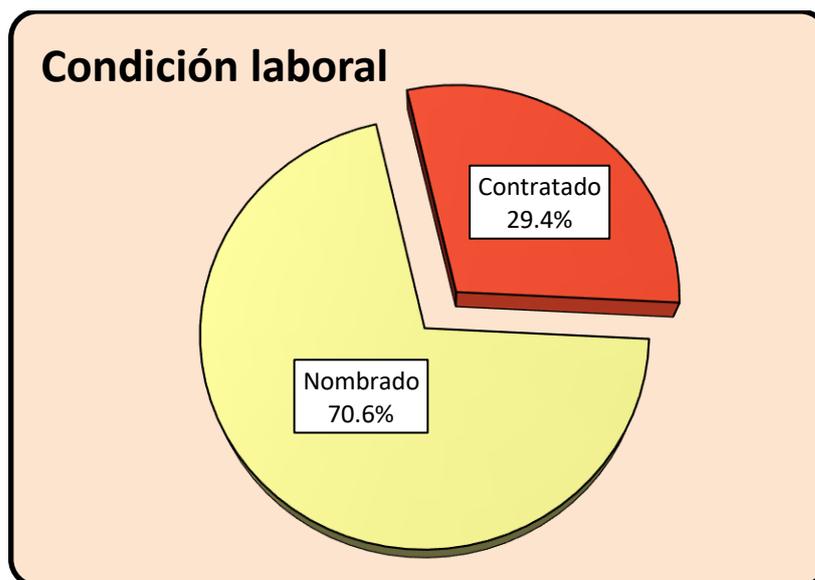


Figura 21. Condición laboral del personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

En la presente figura 21 se aprecia la condición laboral del personal en estudio, donde la mayor proporción [70,6% (24)] son nombrados, en tanto cerca de una tercer parte se encuentran en la condición de contratados [29,4% (10)].

DESCRIPCIÓN DE LAS FORTALEZAS PERSONALES

Tabla 34. Fortalezas personales según dimensiones, percibidas durante la pre intervención por el personal de salud del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Fortalezas personales según dimensiones	n = 34					
	Alto		Medio		Bajo	
	fi	%	fi	%	fi	%
Sabiduría	1	2,9	8	23,5	25	73,5
Valor	11	32,4	8	23,5	15	44,1
Amor	8	23,5	14	41,2	12	35,3
Justicia	2	5,9	14	41,2	18	52,9
Templanza	4	11,8	14	41,2	16	47,1
Trascendencia	1	2,9	11	32,4	22	64,7

Fuente. Cuestionario VIA. De Peterson y Seligman, 2004 (anexo 02).

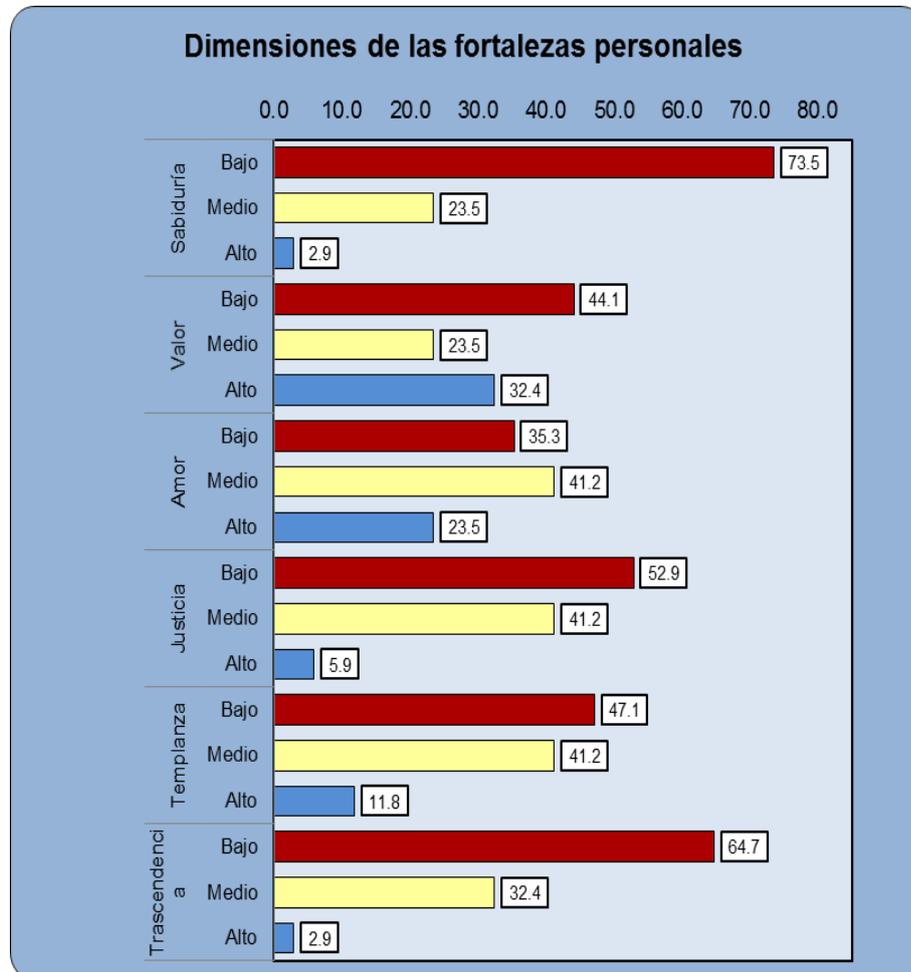


Figura 22. Fortalezas según dimensiones durante la pre intervención percibidas por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Al observar la tabla 34 y figura 22, respecto a las dimensiones de las fortalezas personales, percibidas por la muestra en estudio, se evidencia fortalezas de nivel bajo en la dimensión sabiduría [73,5% (25)]; trascendencia, [64,7% (22)] y en la dimensión justicia; [52,9% (18)]. Las dimensiones amor y templanza, reflejaron niveles medios [41,2% (14)] respectivamente. Por el contrario, un 32,4% (11) mostraron niveles altos de la fortaleza valor. Con lo que se admite la necesidad del fortalecimiento personal.

Tabla 35. Nivel de las fortalezas personales durante la pre-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

Nivel de fortalezas personales	n = 34	
	fi	%
Bajo	13	38,2
Medio	16	47,1
Alto	5	14,7

Fuente. Cuestionario VIA. De Peterson y Seligman, 2004 (anexo 02).

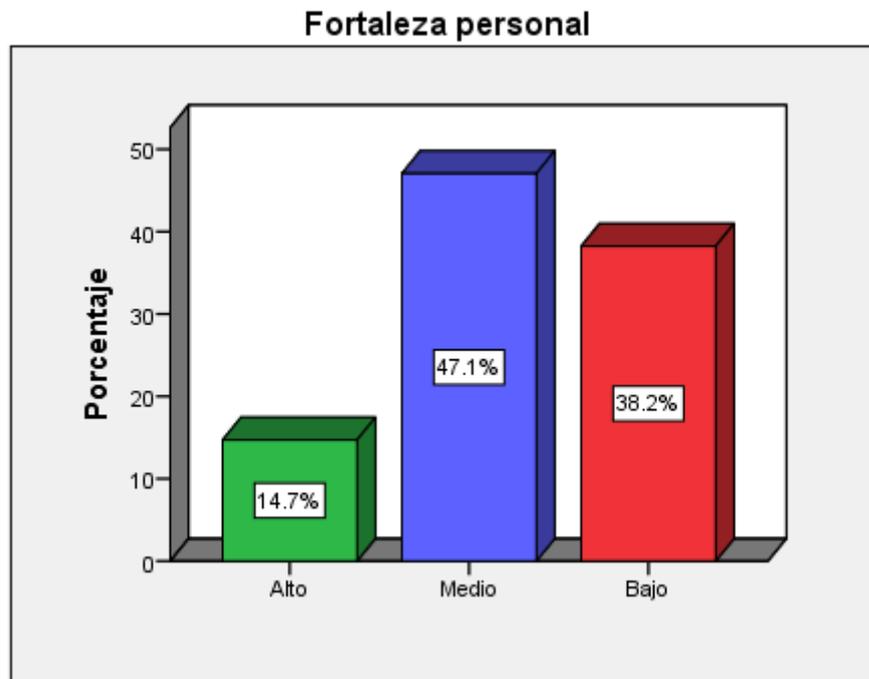


Figura 23. Nivel de fortalezas personales durante la pre-intervención, percibida por el personal asistencial del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. Collique - Lima; 2015.

La tabla 35 y figura 23, describe el nivel de fortaleza percibida por el personal en estudio, donde cerca de la mitad de ellos poseen fortalezas de nivel medio [47,1% (16)]; seguida por alrededor de la tercera parte de la muestra [38,2% (13)] quienes evidenciaron un nivel bajo; por último solo 14,7% (5) del personal asistencial contaba con fortalezas personales del nivel alto.

ANEXO 05
ESTRUTURA DE LAS ESTRATEGIAS DEL FORTALECIMIENTO
PERSONAL DEL PERSONAL DE SALUD

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE LOS JUECES



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Reynaldo M. Ostos Mirabal, con DNI
 N° 22420141, de profesión
Psicología, ejerciendo
 actualmente como Director EP61, en
 la Institución UNITEVAL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (instrumentos de recolección de datos), a los efectos de su aplicación a la muestra en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 16 días del mes de JUNIO del
2015.



[Firma]
 Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Lilia Campos Comejo, con DNI
 N° 22401702, de profesión
Psicóloga, ejerciendo
 actualmente como Decana de la Facultad de Psicología, en
 la Institución UNHEVAL

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (instrumentos de recolección de datos), a los efectos de su aplicación a la muestra en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Huánuco, a los 16 días del mes de Junio del
2015

Firma
 Dra. Lilia Lucy Campos Comejo
 Psicóloga
 C. P. Ps. 0923



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDILBERTO ENRIQUE SUERO ROSAS, con DNI N° 29365389, de profesión PSICOLOGO, ejerciendo actualmente como DOCENTE, en la Institución UNEHU - FACULTAD DE PSICOLOGIA

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (instrumentos de recolección de datos), a los efectos de su aplicación a la muestra en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huánuco, a los 16 días del mes de Junio del 2015

Enrique Suero Rojas
Firma

Enrique Suero Rojas
O.P.P.
1804



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Miguel Carrasco Muñoz, con DNI
 N° 22428046, de profesión
Psicólogo, ejerciendo
 actualmente como Docente, en
 la Institución UMHEVHL - Fac. de Psicología

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (instrumentos de recolección de datos), a los efectos de su aplicación a la muestra en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 16 días del mes de Junio del
2015



 Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo,

Nancy G. VERAMENDI VILLAVICENCIOS, con DNI
 N° 22421418, de profesión
ENFERMERA, ejerciendo
 actualmente como DIRECTORA DE INVESTIGACION UNHEVAL, en
 la Institución UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZAN HUÁNUCO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (instrumentos de recolección de datos), a los efectos de su aplicación a la muestra en estudio.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 27 días del mes de JUNIO del
2015

Nancy G. Veramendi Villavicencios

Firma

.....
 Nancy G. Veramendi Villavicencios
 Doctora en Ciencias de la Salud