

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZAN”
ESCUELA DE POSGRADO**



**ESTUDIO DEL GRADO DE SATISFACCION LABORAL
DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD MEDICO Y NO
MEDICO DE SALUD DE LA RED DE SALUD ANGARAES
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: FABRICIO LEONEL CARRILLO CORDOVA

ASESOR: MG. ENNIS SEGUNDO JARAMILLO FALCON

HUÁNUCO – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mi Madre Norma Victoria, en mérito al cumplimiento de mis objetivos personales y profesionales, gracias por estar siempre a mi lado.

AGRADECIMIENTO

En el proceso de la ejecución del presente trabajo aprendimos no sólo aspectos académicos, si no también personales y subjetivos.

A mi profesión; por permitirme conocer nuevas etapas de formación profesional, a mi familia; por el apoyo incondicional en todas las decisiones tomadas. A mi trabajo por permitirme volcar todos mis conocimientos y hacerlos parte de mi experiencia para resolver problemas y plantear soluciones y a todos los que contribuyeron para llevar a cabo este objetivo, mi verdadero agradecimiento.

.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue “Determinar las diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017, y se circunscribe en un estudio prospectivo, transversal, con diseño descriptivo no experimental, se trabajó con un total de 160 profesionales de la salud médico y no médico de la Red de Salud Angaraes, que fueron seleccionados de acuerdo a criterios de inclusión y exclusión. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se empleo fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), con la finalidad de conocer si existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017, la confiabilidad del instrumento fue realizada a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde la estimación encontrada sobrepasa el valor Alpha de 0,926. Se utilizó la validez de constructo por el método de análisis factorial, en el cual los coeficientes de correlación de Rho Spearman son fuertes y muy significativas ($P < 0,001$), y sus valores están en un rango de valor rho = 0,159 a un valor rho = 0,661 y su nivel de significancia es altamente significativo ($p < 0.001$). La hipótesis estadística fueron aplicadas según Chi- cuadrado en el cual se acepta la hipótesis nula (H_0), y se concluye que “No existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.”, con un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 0,453$.

Palabras claves: satisfacción laboral, profesional de la salud.

SUMMARY

The objective of the present investigation was "To determine the significant differences between the degrees of job satisfaction among the medical and non-medical health professionals of the Angaraes Health Network in 2017, and is circumscribed in a prospective, cross-sectional study, with design descriptive non-experimental, we worked with a total of 160 medical and non-medical health professionals from the Angaraes Health Network, who were selected according to inclusion and exclusion criteria. The technique of data collection was the survey and the instrument that was used was the Labor Satisfaction Questionnaire S20 / 23 prepared by J.L. Meliá and J.M. Peiró (1998), in order to know if there are significant differences between the levels of job satisfaction among the medical and non-medical health professionals of the Angaraes Health Network in 2017, the reliability of the instrument was made through the statistician inferential Alpha of Cronbach, where the estimate found exceeds the Alpha value of 0.926. The construct validity was used by the factorial analysis method, in which the Rho Spearman correlation coefficients are strong and very significant ($P < 0.001$), and their values are in a rho value range = 0.159 at a rho value. = 0.661 and its level of significance is highly significant (p are < 0.001). The statistical hypothesis was applied according to Chi-square in which the null hypothesis (H_0) is accepted, and it is concluded that "There are no significant differences between the levels of job satisfaction among the medical and non-medical health professionals. Angaraes in the year 2017. ", with a Chi-square coefficient $X^2 = 0.453$.

Keywords: job satisfaction, health professional.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado: “Estudio del grado de Satisfacción laboral de los profesionales de la salud médico y no médico de la salud de la Red de Salud Angaraes 2017”, es un trabajo que tiene por objetivo determinar las diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017. Enmarcado en que en los últimos años en las instituciones públicas del Perú del sector salud, un problema crítico es el personal de salud y la brecha de recursos humanos aun existente en este sector relacionado con la satisfacción laboral por diversos factores como el salario y el tipo de contratación; siendo el recurso humano, el elemento que los diferencia de las demás instituciones públicas, al ser un sector sensible por trabajar con la vida y salud de las personas; convirtiéndose en un área clave para el mejor desarrollo y funcionamiento de las instituciones del estado.

La tesis está constituida por cinco capítulos: en el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del estudio, la formulación del problema, su justificación, su importancia, sus objetivos, así como las hipótesis y las variables. En el segundo capítulo se presenta los antecedentes de estudio y el marco teórico - conceptual. En el tercer capítulo aborda el aspecto metodológico. El cuarto capítulo presenta los resultados del trabajo de campo con aplicación de la estadística descriptiva y analítica. En el quinto capítulo se presentan el análisis de los resultados finales abordados en las conclusiones y sugerencias.

INDICE

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Resumen	iii
Summary	iv
Introducción	v
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción del problema.	1
1.2. Formulación del problema.	4
• Problema general.	4
• Problemas específicos	4
1.3. Objetivo General y objetivos específicos.	4
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis.	5
1.5. Variables del estudio.	6
1.6. Justificación e importancia.	7
1.7. Viabilidad.	8
1.8. Limitaciones.	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes.	11
2.2. Bases Teóricas.	21
2.3. Definiciones conceptuales.	35
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Nivel y Tipo de investigación.	38
3.2. Diseño y esquema de la investigación.	38
3.3. Población y muestra.	39
3.4. Instrumentos de recolección de datos.	39
3.5. Procesamiento y presentación de datos.	44
3.6. Análisis e interpretación de datos.	44
3.7. Aspectos Éticos	44
CAPITULO IV	
RESULTADOS	
4.1. Resultados de la investigación.	46
4.2. Contrastación de hipótesis secundarias.	51
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	60
CONCLUSIONES.	64
SUGERENCIAS.	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	67
ANEXOS.	70

LISTA DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 1	Encuesta de Satisfacción Laboral tomada en la Red de Salud Angaraes.	71
Anexo 2	Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998).	73
Anexo 3	Matriz de consistencia	76

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Tabla 1	Escala Likert, ajustada al cuestionario de satisfacción laboral	41
Tabla 2	Tabla de valores máximos y mínimos	41
Tabla 3	Tabla de promedios ajustada a la escala Likert.	42
Tabla 4	Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral a través del coeficiente Alfa de Cronbach.	42
Tabla 5	Análisis de ítems en la escala de la satisfacción laboral	43
Tabla 6	Escala de valores de satisfacción laboral	44
Tabla 7	Edad de los profesionales de la salud	46
Tabla 8	Sexo de los profesionales de la salud	46
Tabla 9	Profesión de los profesionales de la salud médico y no médico	47
Tabla 10	condición de trabajo con la institución de los profesionales	48
Tabla 11	El salario que usted recibe	49
Tabla 12	Variable de satisfacción laboral en general	50
Tabla 13	Tabla cruzada entre el grado de satisfacción laboral y los profesionales médicos y no médicos de la Red de Salud de Angaraes.	52
Tabla 14	Tabla cruzada entre la satisfacción del salario que reciben entre el profesional médico y no médico de la Red de Salud Angaraes.	54
Tabla 15	Tabla cruzada entre la condición de trabajo entre el profesional médico y no médico de la Red de Salud Angaraes.	56
Tabla 16	Tabla cruzada entre el grado de satisfacción laboral y la condición de trabajo con la institución de los profesionales de la Red de Salud de Angaraes.	58

LISTA DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Sexo de los profesionales de la salud	47
Figura 2	Profesión de los profesionales de la salud médico y no médico	48
Figura 3	Condición de trabajo de los profesionales de la salud.	49
Figura 4	El salario que usted recibe	50
Figura 5	Satisfacción laboral general de los trabajadores de	51

	la Red de Salud de Angaraes	
Figura 6	Grado de satisfacción laboral y los profesionales médicos y no médicos de la Red de Salud de Angaraes	52
Figura 7	Grado de satisfacción laboral y salario los profesionales médicos y no médicos	54
Figura 8	Condición de trabajo entre el profesional médico y no médico	56
Figura 9	Grado de satisfacción laboral y la condición de trabajo con la institución de los profesionales	58

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

La satisfacción laboral (o satisfacción con el trabajo) se trata de la actitud relacionada con el trabajo que más atención ha recibido por parte de la investigación. Aunque el estudio sistemático de su naturaleza y sus causas comienzan recién en la década de los treinta, algunos autores ya habían estudiado diversas actitudes de los empleados frente a diferentes aspectos del trabajo. Por ejemplo, el problema de la reducción de la fatiga fue uno de los primeros en tratarse. A continuación de éste, se investigaron asuntos como las horas de trabajo y los descansos

Respecto de su delimitación conceptual, subrayamos que la satisfacción laboral es una actitud y que, si bien se han propuesto diferentes definiciones, buena parte de ellas han puesto el énfasis en el componente afectivo de las actitudes (se refiere a las emociones o sentimientos que suscita el objeto actitudinal), sin considerar como se debería, los elementos cognitivos (creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal) y conductuales (alude a las conductas o experiencias pasadas relacionadas con el objeto de actitud). (1)

En los últimos años se ha propuesto una redefinición que trata de estudiar esta actitud de una manera más comprehensiva, vale decir, considerando el componente cognitivo, ya que parece lógico tener en cuenta que la satisfacción laboral depende de lo que las personas sienten y piensan con respecto a su trabajo. Desde esta perspectiva, se conceptualiza como "un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable". Las

respuestas conductuales derivadas de esta evaluación quedan excluidas de la definición, ya que suelen considerarse como consecuencias de la satisfacción laboral. (2)

Por otra parte se considera que es necesario adoptar un enfoque más amplio, de manera que la definen como una actitud o un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su experiencia y su situación de trabajo. Dichas actitudes pueden referirse al trabajo en general o a facetas específicas del mismo. (3)

Dentro de esta última postura, específicamente la que alude a la satisfacción conformada por "facetas específicas", establecen que, éste es un constructo multidimensional que comprende aspectos particulares de la satisfacción relacionada con el pago, el trabajo, la supervisión, las oportunidades profesionales, los beneficios, las prácticas organizacionales y las relaciones con los demás trabajadores. (4)

Por tanto, la forma de ver la satisfacción como una actitud general es amplia, pero es necesario recordar que el trabajo de una persona es mucho más que las actividades obvias de barajar documentos, esperar clientes o manejar un vehículo, requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y costumbres de la organización, cumplir con los criterios de desempeño, etc. Por tanto, ambas perspectivas pueden ser complementarias y contribuir a la obtención de un cuadro completo de la satisfacción laboral. (5)

En este contexto, cabe precisar, que el sector salud en el Perú, es uno de los sectores más importantes dentro del país, tiene la misión de proteger la dignidad personal, promoviendo la salud, previniendo las enfermedades y garantizando la atención integral de salud de todos los habitantes del país con

calidad y oportunidad, es conocido que para poder brindar un buen servicio de salud de calidad es necesario contar con recursos humanos (profesionales de salud) capacitados, eficientes y con buen desempeño en su centro de labor y así poder garantizar la atención integral de la población, es así; que se ha identificado que uno de los factores importantes para el buen desenvolvimiento y mejoramiento en sus funciones y superación del personal de salud en cada uno de sus centros de labores, es que los trabajadores se sientan satisfechos con el trabajo que desempeñan, lo cual influye de manera positiva para brindar un mejor servicio.

Asimismo se ha observado que entre los profesionales de la salud médico, no médico y existe un grado de satisfacción laboral diferente por diferentes factores que influyen directamente en ello, los cuales son importantes para realizar un buen desempeño laboral.

Las instituciones públicas del país que brindan servicios de salud están inmersas cada vez en mejorar la calidad de servicio que ofrecen a la población y por ende en el mejoramiento y el buen desempeño del personal, para lo cual se plantea el presente trabajo que busca determinar las diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017, para que a partir de este estudio se plantee estrategias y métodos aplicables a las instituciones del estado para solucionar los problemas de satisfacción laboral.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA:

Problema General

¿Existen diferencias significativas en los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017?

Problemas Específicos

- ✓ ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?
- ✓ ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los profesionales no médicos de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?
- ✓ ¿Existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?
- ✓ ¿Existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?

1.3. OBJETIVOS:

Objetivo General

Determinar si existen diferencias significativas en los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Objetivos Específicos

- ✓ Establecer el grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Angaraes.

- ✓ Establecer es el grado de satisfacción laboral de los profesionales no médicos de la Red de Salud Angaraes.
- ✓ Determinar si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario recibido de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?
- ✓ Definir si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?

1.4. HIPOTESIS Y/O SISTEMAS DE HIPOTESIS:

Hipótesis General

Hi. Si existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Ho. No existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Hipótesis Específicas

Hi1. Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Ho1. No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Hi2. Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Ho2. No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

1.5. VARIABLES DEL ESTUDIO

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Variables Intervinientes:

- ✓ Condición de trabajo
- ✓ Tipo de profesional
- ✓ Salario

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE		DIMENSION	INDICADORES	RESPUESTA O VALOR FINAL	ESCALA DE MEDICIÓN
DEPENDIENTE	Variable 1 Satisfacción laboral	✓ Grado de Satisfacción laboral	✓ Muy Insatisfecho.	✓ 1 ✓ 2 ✓ 3 ✓ 4 ✓ 5 ✓ 6 ✓ 7	✓ Ordinal ✓ Dicotómica
			✓ Bastante Insatisfecho.		
			✓ Algo Insatisfecho.		
			✓ Indiferente.		
			✓ Algo Satisfecho.		
			✓ Bastante Satisfecho.		
			✓ Muy Satisfecho.		
INTERVINIENTE	Biológico	✓ Edad	✓ Fecha de Nacimiento	✓ Años	✓ Numérica ✓ Continua
		✓ Sexo	✓ Rasgos Sexuales	✓ Varón ✓ Mujer	✓ Nominal ✓ Dicotómica

	Laboral	✓ Condición de Trabajo	✓ Condición Laboral	✓ Nombrado ✓ Contratado ✓ Serums ✓ Terceros	✓ Nominal ✓ Politómica
		✓ Tipo de Profesional	✓ Personal de salud médico y no médico	✓ Médico ✓ Enfermera ✓ Obstetra ✓ Odontólogo ✓ Tec. Enfermería ✓ Otros.	✓ Nominal ✓ Politómica
		✓ Salario	✓ Remuneración básica	✓ cantidad	✓ Numérica ✓ Continua

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.6.1. JUSTIFICACION

La presente investigación constituye un aporte a las instituciones públicas del sector salud, básicamente en la mejora de la entrega de los servicios de salud al permitirnos evaluar la satisfacción laboral del personal de salud en cada uno de sus establecimientos de salud donde desarrolla sus labores, en la actual situación del país un aspecto fundamental la mejora en la entrega de los servicios y en acercar y mejorar el acceso a los servicios de salud del ciudadano al sector salud es uno de los principales retos del estado peruano actualmente.

Uno de los factores importantes para que la entrega del servicio de salud es la satisfacción laboral en su centro de labor, que los trabajadores se sientan satisfechos en sus funciones designadas. Así mismo se realizará una comparación del grado de satisfacción laboral entre los grupos profesionales de

la salud de médico y no médico en función al salario y a su tipo de condición laboral el cual es importante conocer en el sector salud del Perú

1.6.2. IMPORTANCIA

Existe carencia de trabajos de investigación de este tipo en el Perú, la Región Huancavelica y la Provincia de Angaraes, teniendo en cuenta que el estado actualmente viene impulsando reformas laborales y salariales en el sector salud basadas en el Decreto legislativo N°1153, (decreto legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la salud al servicio del estado), las cuales implican la mejora salarial del personal de salud, los cuales a la fecha aún no han sido evaluadas ni investigadas por parte del ente rector que en este caso es el Ministerio de Salud.

En conclusión al realizar un estudio de grado de satisfacción laboral de una entidad del estado del sector salud permitirá conocer e identificar a detalle los diferentes problemas que el personal de salud tiene en cuanto a su desempeño laboral, asimismo se obtendrá resultados cuyos valores servirán para mejorar la gestión de estas instituciones públicas y plantear estrategias para aplicarlas en la institución.

1.7. VIABILIDAD:

La investigación fue viable ya que fue posible contar con la autorización de la Red de Salud Angaraes como ente rector de salud en la Provincia de Angaraes para la aplicación del instrumento (encuesta) en la Red y los establecimientos de salud.

Existe información teórica sobre los temas y se cuenta con las competencias y conocimientos para realizar la investigación y con los recursos humanos y económicos.

Se cuenta con la experiencia, facilidades y acceso necesario a la población objeto de la presente investigación, lo cual facilitó la realización del presente trabajo.

1.8. LIMITACIONES:

La presente investigación tuvo un alcance en el tiempo de 3 meses, se inició en el mes de junio y culminó en el mes de agosto del presente año. Se basó en la recolección de datos en los profesionales de la salud que laboran en los establecimientos de salud de la Red de Salud Angaraes, en los cuales se encontró la cantidad suficiente de profesionales de la salud, lo cual facilitó realizar la investigación y sea más amplia, en el cual se encontraron las siguientes limitaciones:

- ✓ Durante la ejecución del trabajo de investigación existió personal de salud que no deseó colaborar en el cuestionario.
- ✓ El personal de salud que labora en la Red de Salud Angaraes que tiene la condición laboral de nombrados, contratados, serums y terceros y que cuentan con la experiencia laboral mayor a 3 meses dentro de la institución.
- ✓ En la Red de Salud Angaraes se cuenta con personal de salud que está realizando prácticas – pre profesionales (internado), por lo que este personal no fue tomado en cuenta para realizar el cuestionario.
- ✓ Cabe indicar que no todos los profesionales de salud cuentan con la misma profesión ni tienen la misma formación académica. Asimismo cada uno de estas profesiones tiene salarios diferenciados lo cual modificó la percepción de satisfacción laboral por parte de cada uno de los trabajadores.

Finalmente, a pesar de los inconvenientes que se presentaron, esto no constituyo un obstáculo para continuar con la elaboración de la presente investigación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION:

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Cristina Iris Gatica en la investigación: motivación y satisfacción profesional en un hospital pediátrico **Objetivo:** determinar grado de valoración percibida por profesionales sobre aspectos institucionales de gestión de recursos humanos y el de satisfacción profesional; factores que podrían aumentar la motivación profesional; compromiso y vinculación con su lugar de trabajo. **Material y métodos:** Diseño descriptivo. Se encuestó Pediatras de Consultorios Externos del Hospital Pediátrico "Dr. HJ Notti", Mendoza, Argentina, en diciembre de 2009. Se valoró: percepción médica sobre grado de valoración institucional y laboral personal; factores que aumentarían su motivación laboral y grado de satisfacción profesional; compromiso y vinculación con su lugar de trabajo. Se midió grado de percepción y satisfacción con escala de 1 a 5 (de menor a mayor grado). Estadística descriptiva, programa Epi Info-6 **Resultados:** (n: 91): 69,2% mujeres. La valoración profesional percibida de pacientes fue positiva, pero negativas la de directivos hospitalarios y la valoración institucional sobre aspectos de gestión de recursos humanos. Aumentarían su motivación: posibilidad de capacitación, reconocimiento de sus valores humanos y reconocimiento de su profesionalismo. El ejercicio profesional, desarrollo de vocación de servicio y la propia motivación, fueron fuentes de alta satisfacción; el estímulo recibido de autoridades, la remuneración y el clima laboral, de insatisfacción. Más de la mitad de profesionales recomienda el hospital como lugar de trabajo y la mayoría por los servicios que brinda.

Conclusión: los aspectos percibidos como no valorados por la institución, emergieron como factores que aumentarían la motivación profesional revelando compromiso por la institución, pero también experiencias de frustración. (6)

Johana Enyd Cifuentes en la **investigación:** Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. **Método:** Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario Font- Roja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables. **Resultados:** Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$).

Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. **Conclusiones:** No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados. (7)

Ma. Guadalupe Nava-Galán, Margarita Hernández-Zavala, Alicia Hernández-Cantoral, María Teresa Pérez-López, María Guadalupe Hernández-Ramírez, Reyna Matus- Miranda, Carmen L. Balseiro-Almario en la investigación Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda. **Objetivos:** Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Material y métodos: estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font roja ampliado factores con 26 ítems en total). **Resultados:** se obtuvo confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global

de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. **Discusión:** los resultados concuerdan con la literatura, promoción profesional y competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el Arch Neurocién (Mex) Vol. 18, Supl-I: 16-21; 2013 ©INNN, 2013 profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. **Conclusiones:** el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. (8)

ANTECEDENTES NACIONALES

Villarreal Sadot en la investigación en el área de Emergencia; lugar de tensión, estrés y estados críticos emotivos del personal de salud y del usuario externo; cobra relevancia al tratar de identificar las relaciones existentes, entre este estado emotivo del personal de salud y el grado de satisfacción del usuario externo con el servicio prestado. Se ha observado que el número de quejas se ha incrementado en esta área por diferentes factores que trataremos de identificar. Así mismo determinar los factores motivacionales del personal de salud participante en esta atención de salud. **El Objetivo** del estudio fue: Determinar la satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del personal de salud del área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, Julio-Diciembre 2010. **La Población de Estudio:** fueron los pacientes que acuden al servicio de emergencia para solicitar una atención en los servicios de: Emergencia Medicina, Emergencia Gineco - obstétrica;

Emergencia Pediátrica y Emergencia de Cirugía. La satisfacción del Usuario externo, en las 4 áreas de Emergencia estudiadas tiene las siguientes características: El 53.1% la población está insatisfecha y su índice de Insatisfacción de 14.1%. Se destaca que es el sexo femenino el más insatisfecho. **Los factores asociados entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, son los siguientes:** Dentro de los factores motivacionales de los usuarios internos estos tienen para ellos una importancia relativa de 20.1%, lo que representa un 52.5% de la población Insatisfecha y un Índice de insatisfacción de 13.3%. Los factores de Higiene o Extrínsecos tienen un 52.3% de la población Insatisfecha, con un Índice de Insatisfacción de 19.6%, siendo mayor en las áreas de Emergencia en Adultos y en Emergencia Pediátrica. La expresión de no satisfacción o insatisfacción de los usuarios se puede medir a través de la quejas con los asuntos relacionados por cualquiera de los procesos de prestación de servicios, con frecuencia es la motivación del personal de salud. Objetivo, metodología y resultados. (9)

Lucía Bobbio, Willy Ramos en la investigación Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú **Objetivo:** Determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). **Métodos:** Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios

externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) del HNDM entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%.

Resultados: El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$). **Conclusiones:** Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico. (10)

Dalila Aguirre en la investigación: Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Los factores que la afectan en la actualidad, se puede constatar, al menos desde el discurso, la intencionalidad de mejorar y

considerar aquellas cuestiones que son fuentes de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores. En la literatura especializada se encuentran incontables estudios que abordan este aspecto de la calidad de vida laboral de enfermeras y enfermeros en diferentes contextos, que han identificado los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, los bajos salarios, inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares, entre otras. Razones por las cuales se decidió abordar los factores que afectan la satisfacción laboral de enfermeras(os) a partir de una búsqueda bibliográfica acerca del estado actual de la temática. (11)

Gonzáles Huertas Diana, Loconi Moreno Cynthia, Sánchez Salas Verónica, Ochoa-Vigo Kattia **Objetivo:** identificar los factores determinantes que condicionan la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias. **Material y métodos:** estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, que incluyó una población muestral de 178 enfermeras de puestos y centros de la Dirección de Salud (DISA) V - Lima Ciudad, durante los meses de mayo 2007 - abril 2008; para recolectar los datos se utilizó un cuestionario auto aplicable conformado por características sociodemográficas, formación académica, factores determinantes e indicadores de la satisfacción en el trabajo; en el análisis se utilizó la estadística descriptiva y para correlacionar las variables el coeficiente de Pearson, considerando un $\alpha=0,05$. **Resultados:** la edad promedio de las enfermeras comunitarias fue de $37,8 \pm 12,9$, con predominio del sexo femenino. Entre los factores determinantes de la satisfacción en el

trabajo - remuneración económica, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y el reconocimiento laboral - destacó el nivel medianamente satisfecho; contribuye a esta satisfacción el salario recibido/percibido, cubrir las necesidades básicas (0,000); modalidad de empleo, orden, limpieza, ventilación del ambiente de trabajo y disponibilidad de insumos laborales (0,001 y 0,002); trabajo en equipo e interrelación con el jefe (0,000 y 0,001); accesibilidad a cambios de turno y reconocimiento por parte de la institución y del jefe (0,000; 0,001 y 0,003). **Conclusiones:** considerando los factores determinantes de la satisfacción en el trabajo en estudio las enfermeras se identificaron como medianamente satisfechos. (12)

Ccallo Quispe Jacqueline Rosario - en la investigación “Gestión por Competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de pollos Willy del Distrito de Camana, 2015. Arequipa – Perú 2016. La investigación realizada tuvo como objetivo, determinar la relación entre la Gestión por Competencias y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Pollos Willy, del Distrito de Camaná, la muestra quedó integrada por 17 trabajadores que laboran en la Empresa Pollos Willy, este tipo de muestreo se utiliza cuando las poblaciones son pequeñas. La hipótesis a comprobarse fue: Existirá una relación entre la Gestión por Competencias y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Pollos Willy del Distrito de Camaná, se consideró como variable (x) la Gestión por Competencias y como variable (y) la Satisfacción Laboral. Los instrumentos utilizados fueron dos Cuestionarios: uno para la variable independiente Gestión por Competencias y otro para la variable dependiente Satisfacción Laboral. La investigación es correlacional, transversal, llegándose a concluir que la Gestión por Competencias se encuentra en el nivel medio según la percepción de los

trabajadores y la satisfacción laboral también se encuentra en el nivel medio; sin embargo, hay un porcentaje en el nivel alto con respecto a los indicadores de satisfacción con relación a los superiores y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. Asimismo se encontró también que no existe relación entre gestión por competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Pollos Willy. (13)

Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de una universidad Pública y una Privada - Ana Alegre Morales - Roció Barrientos Montellanos - Marilú Milla Rotta. La presente investigación tuvo el objetivo de analizar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública y una privada. La muestra fue de 62 docentes de la Universidad Federico Villareal y 38 docentes de la Universidad Champagnat, a quienes se les aplicó el Cuestionario de Clima Laboral (CLA) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral versión S20/23. Se halló que los docentes de institución privada tienen mejor clima laboral que los de institución pública ($p = .000$) y también presentan mayor satisfacción laboral ($p = .000$). Además, los resultados indicaron que existen una relación significativa entre las variables de estudio solamente en la institución privada ($p = .003$). (14)

Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas – PUNO 2013 – Danitza Nieves Mamani López. El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Micro Red José Antonio Encinas – PUNO 2013. El tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño experimental, transversal; la

población y muestra del estudio estuvo conformado por 31 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento para la variable independiente, fue el "ICE DE Bar-On" adaptado uso experimental en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto; el mismo que en cinco escalas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, en general; y para la variable dependiente el "cuestionario de Satisfacción laboral realizado por Melia y Peiro, que fueron aplicados en el centro de trabajo de profesional de enfermería de forma individual. La comprobación de la hipótesis hizo mediante la prueba estadística Chi cuadrada. Los resultados del estudio fueron los siguientes: Respecto a la inteligencia emocional el 58.1% de enfermeras pre nivel promedio, 32.3% nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto. En la escala intrapersonal el 51.6% de enfermeras presenta nivel promedio, en la escala interpersonal el 5 presenta nivel bajo; en la escala adaptabilidad el 67.7% presenta nivel promedio, la escala manejo de tensión el 58.1%, presenta un nivel bajo, en la escala á general el 48.4%, de enfermeras presenta nivel promedio. Referente a la satisfacción laboral, el 41.9% de enfermeras están medianamente satisfechas; el 32.3% satisfechas y 25.8% están insatisfechas. Sobre la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral se encontró que el 32.3% de enfermeras se encuentra en el nivel promedio de inteligencia emocional, y esta medianamente satisfecha, y el 22.6% con inteligencia emocional de nivel bajo se encuentra satisfecha. Aplicando la prueba estadística se comprobó que "existe relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería". (15)

ANTECEDENTES LOCALES

No se encontraron

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg

La primera teoría de la satisfacción laboral es la de Frederick Herzberg, la «Teoría de los Dos Factores», que ha estimulado gran expectativa, por ello muchos autores han intentado comprobar, como rebatir su validez (Dessler, 1987). Supone que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes «relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala» («incidentes críticos»).

Asimismo, la teoría es incompatible con investigaciones precedentes, dado que ignora las variables situaciones específicas. Herzberg supone que se da una relación entre satisfacción y la productividad, pero su metodología no se ocupa de la segunda, si se desea relevar la investigación es preciso suponer una fuerte relación entre satisfacción y productividad. (16)

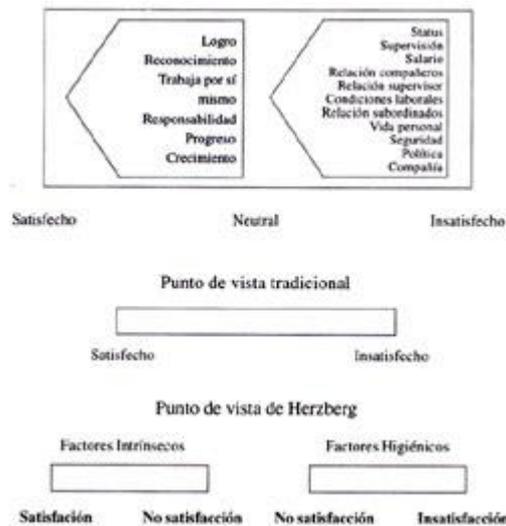


Figura2: Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg

Fuente Robbins, De Cenzo, "Fundamentos de Administración", 1996

En la figura 2, se aprecian los factores de satisfacción e insatisfacción laboral. Asimismo, se observa la diferencia entre el punto de vista tradicional y el punto de vista de Herzberg.

2.2.2 Teoría de las Necesidades de McClelland

David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la explicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿por qué tiene más éxito los Estados Unidos que, otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la *necesidad de logro* que manifestaban muchos administradores de los países industrializados. Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la necesidad de logro, la necesidad de Afiliación y la necesidad de Poder.

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro pero poca necesidad de afiliación.

Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado que las personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro de una corporación. Aunque son excelentes en su rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes.

De modo que los vendedores con necesidad de logro no necesariamente serán buenos gerentes de ventas. Por otro lado, refieren los investigadores que las necesidades de afiliación y poder tiende a estar estrechamente relacionadas con el éxito gerencial; los mejores ejecutivos sienten generalmente una fuerte necesidad de poder y poca necesidad de afiliación.

Efectivamente, la elevada necesidad de poder es un requisito de la eficiencia gerencial. Pero resulta difícil diferenciar cuál es la causa y cuál el efecto, puede ser que la necesidad de poder se derive de ocupar un elevado cargo en la organización, con tal argumento se propone que cuanto más ascienda un individuo en la empresa, mayor será su motivación de poder, dado que las posiciones de mucho poder son así mismo estímulo de una fuerte motivación de poder.

Para medir las necesidades preponderantes en las personas, McClelland piden a los evaluados escribir historias sobre seis láminas ambiguas. Se supone que la persona evaluada proyectará sus pensamientos, sentimientos y

necesidades al darle significado y estructura a las historias. Quien tiene gran necesidad de logro, relatará historias centradas en la obtención de metas y éxitos.

En sus investigaciones McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro:

- Prefieren trabajos donde puedan asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa. Prefieren tener el control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte.
- Tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana.

En general la teoría contiene puntos que están todavía por resolver, además, no todos los resultados de la investigación la corroboran, sin embargo, resulta bastante útil y brinda una explicación verosímil de la motivación de algunos empleados. (17)

2.2.3 Teoría de la Equidad

La teoría de la equidad es una de las más importantes respecto a lo que hace a la gente productiva, y que ha resultado de mayor utilidad para los gerentes, conformada por una serie de conceptos relacionados con la forma como se percibe la justicia. Según esta teoría, la principal fuerza motivadora es la lucha por lo que se considera justo. Trata de explicar las relaciones entre los individuos y los grupos, y los efectos que sobre dichas relaciones puede tener la desigualdad percibida.

Al diseñar esta teoría afirma que las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben, y además, con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad (Davis y Newstrom, 1994). La gente hace comparaciones en su trabajo; si a un joven profesional le ofrecen un empleo calificado y un sueldo por encima de lo esperado en su primer empleo, irá a trabajar entusiasmado y satisfecho. Pero ¿cómo reaccionaría si poco después se entera que un compañero de estudios -otro recién egresado, con un perfil similar al suyo, gana 30% más que nuestro personaje? seguro se sentirá molesto. Aunque el sueldo está por encima de lo esperado, de pronto deja de ser importante. La cuestión ahora es la recompensa relativa y lo que considera justo.

La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes de los modelos son: «insumos», «resultados», «persona comparable» y «equidad-desigualdad».

El insumo es algo de valor que el empleado percibe contribuye al puesto, como la educación, experiencia, habilidades, esfuerzo, horas trabajadas, herramientas, equipo utilizado. Un resultado es algo de valor que los empleados perciben que obtienen, tal como pagos, prestaciones, símbolos de status, reconocimiento, realización, participación. De modo que un empleado juzga la justicia de los resultados, comparando sus insumos con el resultado/insumo de las *personas comparables*. La persona comparable puede ser de la misma empresa, de otra, o el empleado anterior.

Las Reacciones a la Desigualdad son muy variadas. La desigualdad es fuente de insatisfacción laboral, y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobrecompensación es probablemente

un sentimiento de culpa pero, frente a la su compensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son:

1. Aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo.
2. Persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos.
3. Persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable.
4. Distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados.
5. Distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable.
6. Seleccionar una nueva persona comparable.
7. Dejar la organización.

La revisión de investigaciones recientes tienden a confirmar la tesis de la equidad: la motivación de los empleados recibe en buena medida el influjo tanto de las recompensas relativas como de las absolutas. Cuando perciben una inequidad, actúan para corregir dicha situación. El resultado puede ser mayor o menor productividad, mayor o menor calidad del producto, incremento del ausentismo o renuncia voluntaria. (18)

2.2.4 Teoría de la Expectativa de Vroom

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Debido a que ha recibido mucho apoyo de las investigaciones y a que es fácil de aplicar en entornos de negocios, tiene implicaciones importantes para los administradores (Stoner, 1994).

Expectativas, Resultados y Comportamiento en el Trabajo. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones: 1) el comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los individuos y en el ambiente; 2) las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento; 3) las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas; 4) las personas escogen entre varias opciones de comportamientos, basándose en sus expectativas de que determinado comportamiento les produzca el resultado deseado.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas, cuyos componentes principales son:

Esperanza de éxito en el desempeño: Los individuos esperan ciertas consecuencias de su comportamiento. Estas expectativas, a su vez, afectan su decisión sobre cómo deben ser. Un trabajador que piensa exceder las cuotas de ventas puede esperar felicitaciones, bonos, ninguna reacción, incluso hostilidad de sus colegas.

Valencia. El resultado de una conducta tiene una valencia específica (poder para motivar), el cual cambia de una persona a otra. Para el administrador que valora el dinero y el logro, un cambio a un puesto mejor pagado en otra

ciudad puede tener una valencia alta, pero otro que valora la afiliación con sus colegas y amigos, puede darle una valencia baja a la misma transferencia.

Expectativa de esfuerzo-desempeño. Las expectativas de la gente acerca de qué tan difícil será el desempeño exitoso afectarán sus decisiones en relación al desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás.

Estos componentes llevan a plantear tres preguntas: « ¿si realizo tal cosa, cuál será el resultado?», « ¿el resultado vale la pena?» y « ¿qué oportunidades tengo de lograr un resultado que valga la pena para mí?». Las respuestas a estas preguntas del individuo dependerán en cierta medida de los tipos de resultados esperados. Los resultados *intrínsecos* los sienten directamente como un buen resultado de la buena ejecución de la actividad e incluye entre otras cosas, sentimientos de logro, mayor autoestima y la adquisición de nuevas habilidades.

Los resultados *intrínsecos*, como bonos, elogios o promociones, son proporcionados por un agente externo, digamos el supervisor o el grupo de trabajo. Un nivel individual de desempeño puede acompañarse de varios resultados, cada uno con su propia valencia: «si pongo más empeño en mis labores, recibiré un mejor sueldo, se dará cuenta de ello mi supervisor mi esposa me amará más y me sentiré más contento conmigo mismo». Algunos de esos resultados pueden incluso tener valencia por las expectativas de que conduzcan a otros resultados: «si el supervisor se da cuenta de la calidad de mi trabajo; tal vez me promueva».

La figura 3 muestra el funcionamiento modelo. El valor de la recompensa esperada para el individuo 1) se combina con su percepción del esfuerzo que requiere obtener la recompensa y la probabilidad de conseguirla, 2) para producir cierto grado de esfuerzo, 3) este esfuerzo se combina con las capacidades y rasgos del individuo, 4) y con la forma en que realiza la actividad, 5) para producir un nivel específico del desempeño, 6) el grado resultante de desempeño conduce a recompensas intrínsecas (o, acaso, a consecuencias negativas, si es menor que el esperado), los cuales son inherentes a la realización de la actividad, (7a) y quizá a las recompensas extrínsecas, (7b) la línea ondulada que lleva a las recompensas intrínsecas indica que éstas no están garantizadas, ya que dependen de cómo el supervisor, y quizá otros evalúen el desempeño y de la disposición de la empresa para recompensarlo. El empleado tiene sus propias ideas sobre la equidad del conjunto total de recompensas recibidas, 8) que al medirse con las que realmente le otorgan produce el nivel de satisfacción que siente, 9) su experiencia se aplicará después a sus evaluaciones futuras de los valores de las recompensas concedidas a otra realización posterior de la actividad. (19)

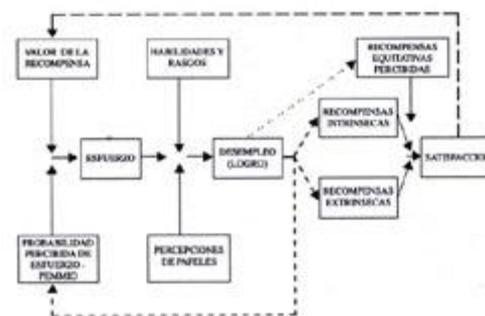


Figura 3. Modelo de la Expectativa

Fuente: Stoner y Freeman,
Administración, 1994

2.2.5 Teoría de la Fijación de Metas.

La hipótesis fundamental de la teoría de la fijación de metas es sencillamente la siguiente: «el desempeño de los individuos es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen». Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro. Locke y colaboradores demostraron que son importantes tanto antes como después del comportamiento deseado. Cuando participan en la fijación de metas, los trabajadores. Aprecian el modo en que su esfuerzo producirá un buen desempeño, recompensa y satisfacción personal.

En esta forma, las metas 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. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro (Davis y Newstrom, 1991).

En la figura 4 se aprecian los elementos de la Fijación de Metas. La fijación de metas como herramienta motivacional, es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos:

Aceptación de la Meta: Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas; los supervisores deben explicar su propósito y la necesidad que la organización tiene de ellas, especialmente si serán difíciles de alcanzar.

Especificidad. Las metas deben ser tan específicas, claras y susceptibles de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan, ello permite saber qué buscan y la posibilidad de medir su propio progreso.

Reto. La mayoría de empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles, ya que son un reto que incide en el impulso de logro. Sin embargo, deben ser alcanzables, considerando la experiencia y sus recursos disponibles.

Retroalimentación. Luego de que los empleados participaron en la fijación de metas bien definidas y que representen retos, necesitarán información sobre su desempeño. De lo contrario, estarían «trabajando en la oscuridad» y no tendrían una manera de saber que tanto éxito tienen.

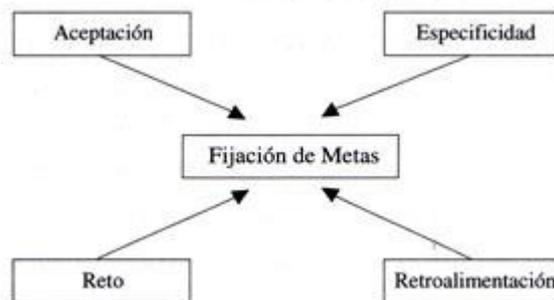


Figura 4: Teoría de la Fijación de Metas

Fuente: Davis y Newstrom, El Comportamiento Humano en el Trabajo, 1991.

Conclusión importante para empleadores interesados en el estado de ánimo de su personal y por la calidad de vida laboral. Las metas no deben ser demasiado elevadas ya que pueden llevar a una discrepancia inevitable entre el desempeño real y el establecido. Así mismo, para obtener resultados positivos, las metas deben conllevar algún tipo de satisfacción intrínseca. Si el

trabajo es excesivamente rutinario, ni siquiera las metas concretas y difíciles ayudarán. (20)

2.2.6 Teoría de Refuerzo.

El modelo teórico se basa en la Ley del efecto, la cual establece que las respuestas seguidas estrechamente por resultados agradables (premios) se refuerzan y es más probable que se repitan, y las respuestas seguidas estrechamente por resultados desagradables (castigos), se debilitan y es menos probable que ocurran nuevamente. Esto funciona mejor cuando: el refuerzo ocurre inmediatamente después que se produce la respuesta esperada: la experiencia del refuerzo se repite mucho, y la magnitud del elemento del refuerzo (es decir, el premio o castigo) es grande. (21)

Los críticos de la teoría del refuerzo sostienen que el modelo no considera las variables cognoscitivas y por tanto, no explica comportamientos complejos como el de la gente que trabaja; que el manejo de los refuerzos realmente trae resultados transitorios, atribuibles a una mayor atención de los gerentes. Sin embargo, las críticas más duras se refieren a sus implicaciones éticas, se piensa que puede degenerar en una forma de gerencia totalitaria disfrazada de eficiencia. Pese a las reservas, ha proporcionado pautas prácticas a los directivos para mejorar la productividad de la organización.

2.2.7 Satisfacción Laboral y Características del Puesto

Esta teoría fue formulada por los psicólogos J. Richard Hackman y G.R. Oldman, como fruto de las investigaciones sobre medidas objetivas de las características del puesto que se correlacionaban con la asistencia y satisfacción de los empleados. Se sabe que algunos aspectos influyen tanto

en la conducta como en las actitudes, pero sin que afecten al personal en la misma forma. La investigación descubrió diferencias individuales en las necesidades de desarrollo, es decir, algunos la sienten más que otros. Los primeros parecen experimentar un influjo mayor ante los cambios en las características del puesto.

El estudio más elaborado fue el de Hackman y Oldham (1975), quienes aplicaron un cuestionado «Encuesta de Diagnóstico en el Puesto» a cientos de empleados de 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes dimensiones centrales:

- Variedad de habilidades: Grado en que el puesto requiere de diferentes actividades para ejecutarlo, ello implica emplear diferentes habilidades y talentos.
- Identidad de la tarea: Grado en que el puesto requiere la terminación de una pieza de trabajo «integral» e identificable, del principio al final.
- Significación de la Tarea: Medida en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o trabajo de otras personas -bien sea en la organización o en el ambiente externo.
- Autonomía: El grado en que el puesto brinda libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y en los métodos a utilizar.
- Retroalimentación del Puesto Mismo: Medida en que el desempeño de actividades del puesto permite al empleado obtener información clara y directa sobre su efectividad.

Cada de una de estas dimensiones incluyen algunos aspectos del contenido del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Cuanto mayor sea la variedad de actividades de un empleado, menos aburrido será. Los más aburridos son los que repiten operaciones simples, cientos de veces al día. Cuanto más incluya usar habilidades significativas para la autoidentidad, tanto más puede sentir que está ejecutando un trabajo interesante más que «haciendo pasar el tiempo».

Las primeras tres dimensiones del contenido del puesto son medulares (variedad de habilidades, identidad de la tarea y significado de la tarea) se combinan para crear un trabajo con sentido. Esto es, si el trabajo tiene las tres características, podemos prever que el interesado pensará que su trabajo es importante y meritorio. Éstas se pueden combinar en un solo índice conocido como la calificación del potencial de motivación (MPS). La figura anexa indica cómo se halla. (22)

$$\text{Potencial del Potencial de la Motivación (MPS)} = \left(\frac{\text{Variedad de habilidades} + \text{Ident. de tareas} + \text{Signif. de tareas}}{3} \right) \times \text{Autonomía y Retroalimentación}$$

Figura 5: Calificación de Potencial de Motivación (MPS)

Fuente: Stephen Robins, Comportamiento Organizacional, 1994. (23)

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.3.1 Satisfacción Laboral

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes. (24)

La satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general (25). De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (24)

2.3.2. Profesional de la Salud.

El personal sanitario son «todas las personas que llevan a cabo tareas que tienen como principal finalidad promover la salud. (26)

Los trabajadores de los sistemas de salud de todo el mundo están sometidos a una amplia y compleja gama de fuerzas que están generando una tensión e inseguridad crecientes. Los trabajadores sanitarios tienen que estar preparados para hacer frente a retos como el envejecimiento de la población, las nuevas enfermedades y el aumento de la carga de las ya existentes o el aumento de los conflictos y la violencia.

El imperativo ineludible es el fortalecimiento de la fuerza laboral, de modo que los sistemas de salud puedan hacer frente a las enfermedades incapacitantes y lograr los objetivos sanitarios nacionales y mundiales. La existencia de una fuerte infraestructura humana es fundamental para reducir las diferencias entre las promesas y las realidades sanitarias y poder anticiparse a los retos sanitarios del siglo XXI. (27)

2.3.3 Normatividad acerca de los profesionales de la salud

El Decreto Legislativo N° 1153 Decreto Legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del Personal de la Salud Al servicio del Estado, menciona en su Artículo 3 versículo 3.2. **El Personal de la Salud.**- El personal de la salud está compuesto por los profesionales de la salud y personal técnico y auxiliar asistencial de la salud.

a) Profesionales de la salud Para fines del presente Decreto Legislativo, se considera profesional de la salud, el que ocupa un puesto vinculado a la salud individual o salud pública en las entidades comprendidas en el ámbito del presente Decreto Legislativo, de conformidad con la Ley 23536, Ley que establece las normas generales que regulan el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud, y con la Ley 28456, Ley del trabajo del profesional de la salud tecnólogo médico y sus modificatorias. Para estos fines son considerados como profesional de la salud los siguientes:

- ✓ 1.- Médico Cirujano.
- ✓ 2.- Cirujano Dentista.
- ✓ 3.- Químico Farmacéutico.
- ✓ 4.- Obstetra.
- ✓ 5.- Enfermero.

- ✓ 6.- Médico veterinario que presta servicio en el campo asistencial de la salud.
- ✓ 7.- Biólogo que presta servicio en el campo asistencial de la salud.
- ✓ 8.- Psicólogo que presta servicio en el campo asistencial de la salud.
- ✓ 9.- Nutricionista que presta servicio en el campo asistencial de la salud.
- ✓ 10.- Ingeniero Sanitario que presta servicio en el campo asistencial de la salud.
- ✓ 11.- Asistente Social que presta servicio en el campo asistencial de la salud.
- ✓ 12.- Tecnólogo Médico que se desarrolla en las áreas de terapia física y rehabilitación, laboratorio clínico y anatomía patológica, radiología, optometría, terapia ocupacional y terapia del lenguaje en el campo de la salud.

Asimismo mencionar que esta clasificación de *médico y no medico* es utilizada por el Ministerio de salud para elaborar e implementar las diferentes normativas del sector en cuanto a reformas salariales y escalas de guardias del personal de salud (Decreto legislativo N°1153 - Decreto Legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la Salud al servicio del Estado y Decreto Supremo N° 232-2017-EF que fija el monto de la entrega económica del servicio de guardia en el marco de lo establecido en el Decreto Legislativo 1153).

CAPITULO III

MARCO METODOLOGÍCO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según el tiempo de ocurrencia del fenómeno: Prospectivo, Transversal, Descriptivo, según la participación del investigador contrastado con Hernández Fernández y Baptista (28), es No experimental, porque estos diseños se desarrollan sin la manipulación deliberada de variables y solo se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN:

La presente investigación tiene un diseño No Experimental y de carácter transversal, debido a que las variables se observan en el elemento de análisis en un solo momento, porque no afectan a la muestra. Sólo existe la observación del hecho en su condición natural, sin intervención del investigador.

“El diseño es no Experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). (28)

“Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). (28)

De igual manera, podemos decir que es de carácter transeccional, porque se recolectan la información en la segunda semana de julio, con un instrumento por día y del tipo de investigación, donde la figura de estudio sería la siguiente:

$$n \quad A \text{-----} 0 =$$

Observación de la variable en una muestra asignada aleatoriamente

Este tipo de estudio se ajusta al presente trabajo de investigación, por tener la intencionalidad de mostrar la relación que presentan las variables en estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

POBLACIÓN (N): La población objeto de estudio estuvo conformado por 160 profesionales de la salud médico y no médico de los establecimientos de la Red de Salud Angaraes 2017.

Criterios de Inclusión:

- Profesionales de la salud médico y no médico que laboran en la Red de Salud Angaraes.
- Profesionales de la salud que labora en la Red de Salud Angaraes en condición de nombrado, contratado, serums y/o terceros.
- Profesionales de la salud que labora en la Red de Salud Angaraes de todas las edades y de género masculino y femenino.

Criterios de Exclusión:

- Profesionales de la salud de la Red de Salud Angaraes que está realizando prácticas – pre profesionales (internado de las diferentes profesiones), no será tomado en cuenta para la presente investigación.

3.4. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, que es una técnica de masa que permite la recolección de datos de una

muestra de estudio o varias personas simultáneamente mediante un instrumento donde las preguntas están escritas, el cual es estructurado de una o un conjunto de variables para su posterior procesamiento y análisis estadístico. Fue aplicada por el investigador y por una persona capacitada.

3.4.2. Instrumentos

El presente cuestionario tuvo como objetivo percibir la satisfacción laboral general de los profesionales de la salud médico y no médico y así como también relacionarlo en función al salario y al tipo de condición laboral. Se utilizó el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)*, que ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales.

El cuestionario de satisfacción laboral fue aplicado a 160 profesionales de la salud de la Red de Salud Angaraes, cuya encuesta está formada por 23 preguntas; en donde el empleado dio a conocer de manera anónima su percepción de satisfacción laboral. Las alternativas del grado de satisfacción o insatisfacción laboral que se presentan en el cuestionario son las siguientes: 1. Muy Insatisfecho. 2. Bastante Insatisfecho. 3. Algo Insatisfecho. 4. Indiferente. 5. Algo Satisfecho. 6. Bastante Satisfecho. 7. Muy Satisfecho.

La encuesta se ajustó a la escala Likert, es decir que el encuestado tiene siete opciones a elegir, de las cuales dos de ellas son extremas (una positiva y otra negativa), cuatro son medias (dos positivas y dos

negativas) y otra es neutra. Es decir, estableceremos tres niveles de satisfacción laboral: Insatisfecho (1), Indiferente (2) Satisfecho (3).

Cada afirmación del cuestionario tendrá un puntaje con valores que van de 1 a 7 puntos. Los valores que se le otorgó a cada una de las respuestas son los siguientes:

Tabla 1. Escala Likert, ajustada al cuestionario de satisfacción laboral

OPCIONES DE RESPUESTAS	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
	Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
VALORES	1	2	3	4	5	6	7

Las puntuaciones de las escalas Likert se obtienen sumando los valores correspondientes a cada pregunta; por ello se le denomina escala aditiva. Una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones. Por ejemplo, la escala para evaluar los niveles de satisfacción laboral en el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), tiene una puntuación mínima posible de 23 y máxima de 161, porque hay 23 afirmaciones, que pueden tomar valores de uno a siete.

Tabla 2. Tabla de valores máximos y mínimos

VALOR MINIMO	VALOR INTERMEDIO	VALOR MAXIMO
23	80.5	161
INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO

En las escalas Likert normalmente se califica el promedio obtenido en la escala mediante la sencilla fórmula PT/NT (donde PT es la puntuación total en la escala y NT es el número de afirmaciones), por tanto una puntuación se analiza en el continuo 1-7; por ejemplo, si

alguien obtiene un promedio de 4,25 será ubicado en la escala de valor de 1-3 para establecer la satisfacción laboral. Según la escala Likert es, en estricto sentido, una medición ordinal, sin embargo, es común que se le trabaje como si fuera de intervalo (Hernández 1991: 263)

Tabla 3. *Tabla de promedios ajustada a la escala Likert.*

SATISFACCION LABORAL	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
PROMEDIOS	1 - 3	3 - 5	5 - 7

CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

En la tabla 1, se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alfa de Cronbach, donde se establece para la escala general. Como se podrá observar, la estimación encontrada sobrepasa el valor Alfa de 0,926 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos.

Tabla 4

Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	23

VALIDEZ DE CONSTRUCTO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis factorial: este método tiene por objetivo estimar el

grado en que cada ítem construye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 2, todos los coeficientes de correlación de Rho Spearman son fuertes y muy significativas ($P < 0,001$), y sus valores están en un rango de valor rho = 0,159 a un valor rho = 0,661 y su nivel de significancia es altamente significativo (p son < 0.001). Estos valores confirman que la escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor del constructo (Escala total de satisfacción laboral).

Tabla 5
Análisis de ítems en la escala de la satisfacción laboral

N° ítems	rho	nse	N° ítems	rho	nse	N° ítems	rho	nse
1	,661**	0.000	9	,272**	0.001	17	,299**	0.000
2	,543**	0.000	10	,295**	0.000	18	,294**	0.000
3	,380**	0.000	11	,215**	0.006	19	,251**	0.001
4	,500**	0.000	12	,312**	0.000	20	,159*	0.045
5	,415**	0.000	13	,352**	0.000	21	,353**	0.000
6	,304**	0.000	14	,204**	0.010	22	,295**	0.000
7	,308**	0.000	15	,223**	0.005	23	,293**	0.000
8	,354**	0.000	16	,319**	0.000			

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN:

- Se coordinará con el Director de la Red de Salud Angaraes y con los profesionales de la salud, para dar a conocer la presente investigación, el estudio a desarrollar y el aporte que con ello contribuirá en mejorar la gestión de la institución.
- Se solicitará el consentimiento informado de los profesionales de la salud para que accedan a realizar la encuesta.

- Se procederá a tomar el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), a cada uno de los profesionales de la salud.
- Los datos se recogerán teniendo en cuenta el control de calidad de la información.

Procesamiento de información:

El cuestionario de satisfacción laboral fue aplicado a los 160 profesionales de la salud de la Red de Salud Angaraes. Los resultados obtenidos reflejan los niveles de satisfacción laboral INSATISFECHO, INDIFERENTE Y SATISFECHO, donde se utilizó la siguiente escala de valor:

Tabla 6. Escala de valores de satisfacción laboral

SATISFACCION LABORAL	ESCALA DE VALORES
INSATISFECHO (1-3)	1
INDIFERENTE (3 - 5)	2
SATISFECHO (5 - 7)	3

Para el procesamiento de los datos y el análisis respectivo, se utilizó el software estadístico SPSS versión 22,0 para Windows, los cuales arrojaron los resultados que se muestran en el capítulo IV.

3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Las hipótesis de trabajo se contrastaron y fueron procesadas mediante la aplicación de la prueba de bondad de ajuste Chi cuadrado con la finalidad de comprobar afirmaciones acerca de las funciones de probabilidad (o densidad) de una o dos variables aleatorias, aceptándose valores p como significativo ($P < 0,001$).

3.7. ASPECTOS ETICOS.

En este trabajo se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- ✓ A los participantes en la investigación se les detalló cuáles son los objetivos de la investigación lográndose el consentimiento respectivo.
- ✓ A los evaluados se les informo que era un cuestionario anónimo y que solo era para poder apreciar la percepción de satisfacción laboral en su lugar de trabajo.

CAPITULO IV**RESULTADOS DE LA INVESTIGACION****4.1. RESULTADOS DE TRABAJO DE CAMPO****4.1.1. RESULTADO DE LOS DATOS GENERALES***Tabla 7: Edad de los profesionales de la salud*

N	Válido	160
	Perdidos	0
Media		30,54
Error estándar de la media		,417
Mediana		30,00
Moda		32
Desviación estándar		5,271
Varianza		27,785
Rango		26
Mínimo		22
Máximo		48

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la Red de Salud de Angaraes.

Análisis e interpretación:

En la tabla 7, se puede observar, que la edad promedio de los trabajadores la Red de Salud de Angaraes es de 31 años, con una edad mediana de 30 años y una moda de 32 años respectivamente.

Tabla 8: Sexo de los profesionales de la salud

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	48	30,0
Femenino	112	70,0
Total	160	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la Red de Salud de Angaraes.

■ Masculino
 ■ Femenino

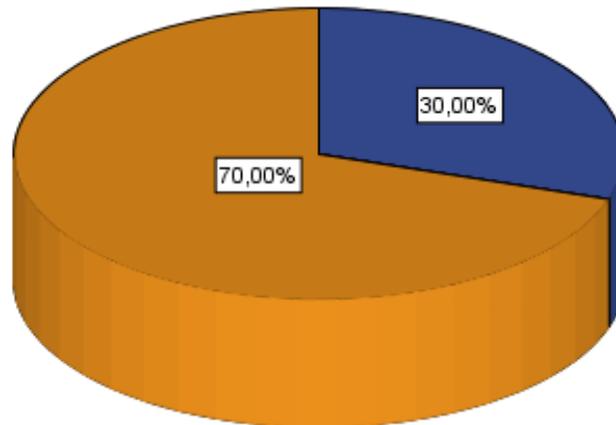


Figura 1: Sexo de los profesionales de la salud

Análisis e interpretación:

En la tabla 8, se analiza el género de los 160 trabajadores de la Red de Salud de Angaraes, según las encuestas, se observó que el 30% de los trabajadores tienen el sexo masculino y el 70% de los trabajadores tienen el sexo femenino.

Tabla 9: *Profesión de los profesionales de la salud médico y no médico*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Medico	15	9,4
Enfermera	53	33,1
Obstetra	47	29,4
Odontólogo	10	6,3
Otros	35	21,9
Total	160	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la Red de Salud de Angaraes.



Figura 2: Profesión de los profesionales de la salud médico y no médico

Análisis e interpretación:

En la tabla 9, se analiza la profesión de los 160 trabajadores de la Red de Salud de Angaraes, donde se observó que, el 33,1% de los trabajadores manifestaron ser licenciadas en Enfermería, mientras que el 29,4% de los trabajadores manifestaron ser de la profesión de Obstetricia, mientras que el 6,3% de los trabajadores manifestaron ser de la profesión de Odontología, así mismo el 21,9% de los trabajadores manifestaron tener otras profesiones y el 9,4% de los trabajadores manifestaron tener la profesión de Médicos.

Tabla 10: ¿Cuál es su condición de trabajo con la institución?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	41	25,6
Contratado	81	50,6
Serums	35	21,9
Terceros	3	1,9
Total	160	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la Red de Salud de Angaraes.

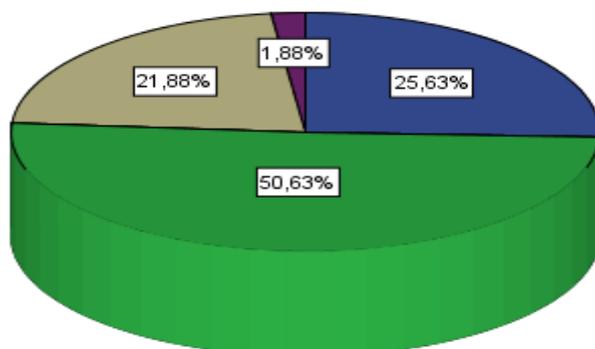


Figura 3: condición de trabajo de los profesionales de la salud.

Análisis e interpretación:

En la tabla 10, se analiza su condición de laboral de los 160 trabajadores de la Red de Salud de Angaraes, donde se observó que el 50,6% de los trabajadores manifestaron tener la condición laboral de contratado, mientras que el 25,6% de los trabajadores manifestaron tener la condición laboral de nombrado, mientras que el 21,9% de los trabajadores manifestaron tener la condición laboral de serums y el 1,9% de los trabajadores manifestaron tener la condición laboral por terceros.

Tabla 11: El salario que usted recibe

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	8	5,0
Bastante insatisfecho	21	13,1
Algo insatisfecho	32	20,0
Indiferente	22	13,8
Algo satisfecho	59	36,9
Bastante satisfecho	17	10,6
Muy Satisfecho	1	,6
Total	160	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la Red de Salud de Angaraes.

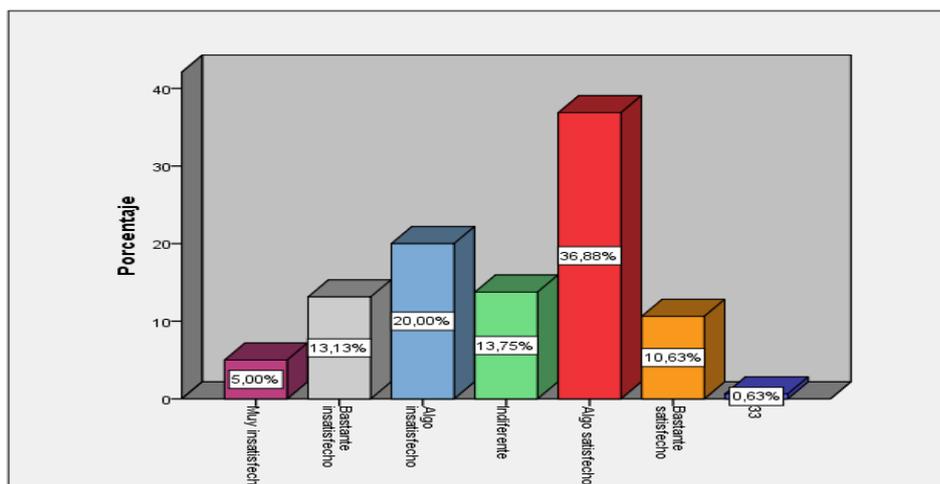


Figura 4: El salario que usted recibe

Análisis e interpretación:

En la tabla 11, se analiza la satisfacción del salario que recibe por su trabajo, a los 160 trabajadores de la Red de Salud de Angaraes, donde se observó que el 5% de los trabajadores manifestaron encontrarse muy insatisfecho, mientras que el 13,1% de los trabajadores manifestaron encontrarse bastantes insatisfecho, mientras que el 20% de los trabajadores manifestaron encontrarse algo insatisfecho, mientras que el 13,8% de los trabajadores manifestaron encontrarse indiferentes, así mismo el 36,9% de los trabajadores manifestaron sentirse algo satisfecho, el 10,6% de los trabajadores manifestaron sentirse bastantes satisfecho, y el 0,6% de los trabajadores manifestaron sentirse muy satisfecho.

Tabla 12: Variable de satisfacción laboral en general

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	2,5
Indiferente	80	50,0
Satisfecho	76	47,5
Total	160	100,0

Fuente: Encuesta de satisfacción laboral a los trabajadores de la Red de Salud de Angaraes.

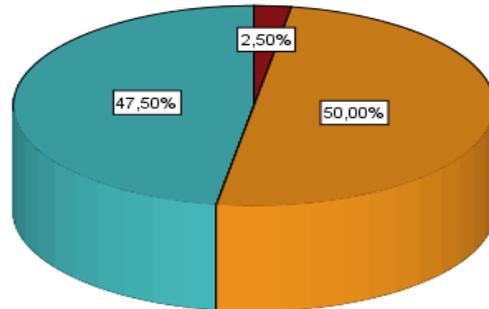


Figura 5: Satisfacción laboral general de los trabajadores de la Red de Salud de Angaraes

Análisis e interpretación:

En la tabla 12, se analiza el grado de satisfacción de los 160 trabajadores de la Red de Salud de Angaraes, donde se observó que el 50% de los trabajadores manifestaron encontrarse indiferente, mientras que el 47,5% de los trabajadores manifestaron encontrarse satisfechos, y el 2,5% de los trabajadores manifestaron encontrarse insatisfechos.

4.2. CONTRASTACION DE LAS HIPOTESIS

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

a) Planteamiento de la Hipótesis:

Hi. Si existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Ho. No existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.

Tabla 13: Tabla cruzada entre el grado de satisfacción laboral y los profesionales médicos y no médicos de la Red de Salud de Angaraes.

Profesional médico y no medico*Grado de Satisfacción Laboral tabulación cruzada

			Grado de Satisfacción Laboral			Total
			Insatisfecho (1-3)	Indiferente (3-5)	Satisfecho (5-7)	
Profesional médico y no medico	Profesional Medico	Recuento	0	8	7	15
		% del total	0,0%	5,0%	4,4%	9,4%
	Profesional no Medico	Recuento	4	72	69	145
		% del total	2,5%	45,0%	43,1%	90,6%
Total		Recuento	4	80	76	160
		% del total	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%

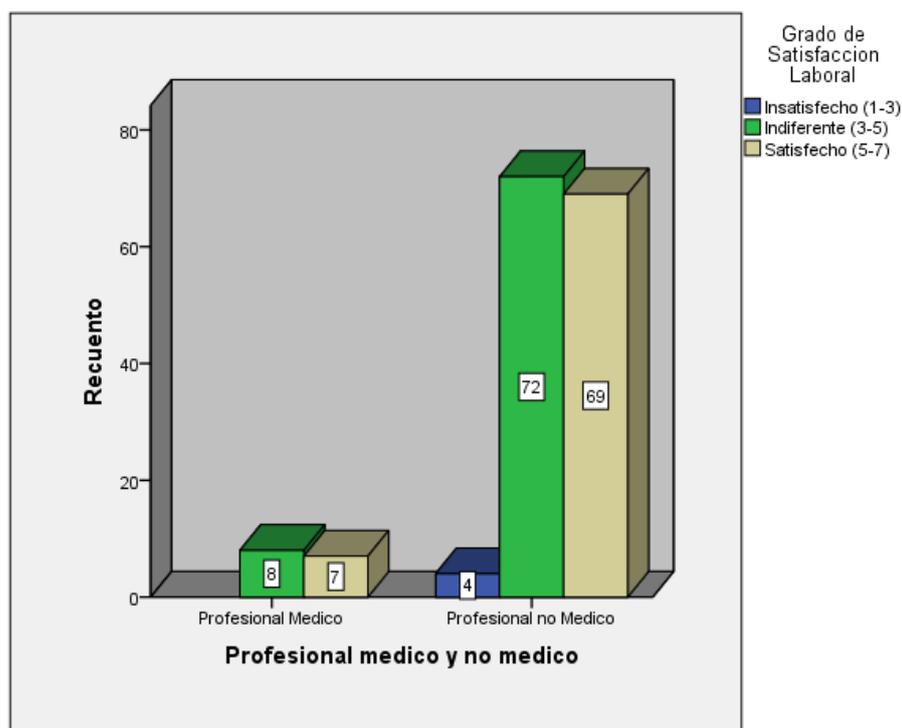


Figura 6: grado de satisfacción laboral y los profesionales médicos y no médicos de la Red de Salud de Angaraes

Análisis e interpretación:

Los datos que se muestran en la tabla N° 13, están relacionado a la variable de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la Red

de Salud de Angaraes. Encontrando que el 5% (8 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su satisfacción laboral, mientras que el 4,4% (7 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su satisfacción laboral. Así mismo se pudo observar que el 2,5% (4 profesionales no médicos), de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse insatisfechos con su satisfacción laboral, mientras que 45% (72 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su satisfacción laboral y el 43,1% (69 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su satisfacción laboral.

Aplicación de la prueba Chi-cuadrado:

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	,453 ^a	2	,797
Razón de verosimilitud	,826	2	,662
Asociación lineal por lineal	,015	1	,901
N de casos válidos	160		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,38.

Toma de Decisión:

La prueba estadística aplicada según Chi- cuadrado, nos indica que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alternativa, debido a que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ es menor que, $p = 0,797$, es decir que “No existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.”, con un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 0,453$.

4.2.2. Contrastación de las Hipótesis Específicas

a) Planteamiento de la Hipótesis Especifica:

Hi1. Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017

Ho1. No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017

Tabla 14: Tabla cruzada entre la satisfacción del salario que reciben entre el profesional médico y no médico de la Red de Salud Angaraes.

Profesional médico y no medico*El salario que usted recibe tabulación cruzada						
			El salario que usted recibe			Total
			Insatisfecho (1-3)	Indiferente (3-5)	Satisfecho (5-7)	
Profesional médico y no medico	Profesional Medico	Recuento	0	5	10	15
		% del total	0,0%	3,1%	6,3%	9,4%
	Profesional no Medico	Recuento	29	50	66	145
		% del total	18,1%	31,3%	41,3%	90,6%
Total		Recuento	29	55	76	160
		% del total	18,1%	34,4%	47,5%	100,0%

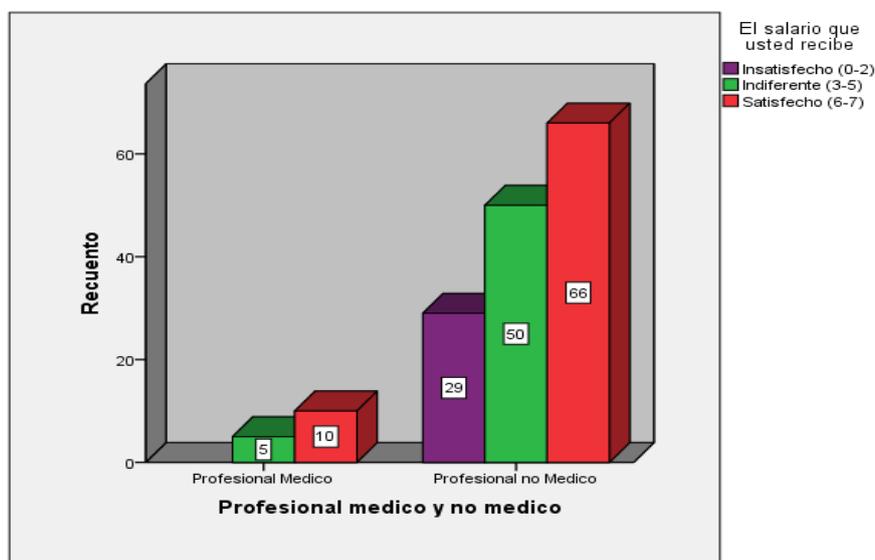


Figura 7: grado de satisfacción laboral y salario los profesionales médicos y no médicos

Análisis e interpretación:

Los datos que se muestran en la tabla N° 14, están relacionado a la variable de satisfacción del salario que percibe entre los profesionales médico y no médico de la Red de Salud de Angaraes. Encontrando que el 3,1% (5 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su salario que perciben, mientras que el 6,3% (10 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su salario que perciben. Así mismo se pudo observar que el 18,1% (29 profesionales no médicos), de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse insatisfechos con su salario que perciben, mientras que 31,3% (50 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su salario que perciben y el 41,3% (66 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su salario que perciben.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	4,285 ^a	2	,117
Razón de verosimilitud	6,866	2	,032
Asociación lineal por lineal	4,013	1	,045
N de casos válidos	160		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,72.

Toma de Decisión:

La prueba estadística aplicada según Chi- cuadrado, nos indica que se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alternativa, debido a que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ es menor que, $p = 0,117$, es decir que “No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de

la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017.”, con un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 4,285$.

b) Planteamiento de la Hipótesis Específica:

Hi2. Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017

Ho2. No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017

Tabla 15: Tabla cruzada entre la condición de trabajo entre el profesional médico y no médico de la Red de Salud Angaraes.

Profesional médico y no medico*¿Cuál es su condición de trabajo con la institución? tabulación cruzada

		¿Cuál es su condición de trabajo con la institución?					
			Nombrado	Contratado	Serums	Terceros	Total
Profesional médico y no medico	Profesional Medico	Recuento	0	6	9	0	15
		% del total	0,0%	3,8%	5,6%	0,0%	9,4%
	Profesional no Medico	Recuento	41	75	26	3	145
		% del total	25,6%	46,9%	16,3%	1,9%	90,6%
Total		Recuento	41	81	35	3	160
		% del total	25,6%	50,6%	21,9%	1,9%	100,0%

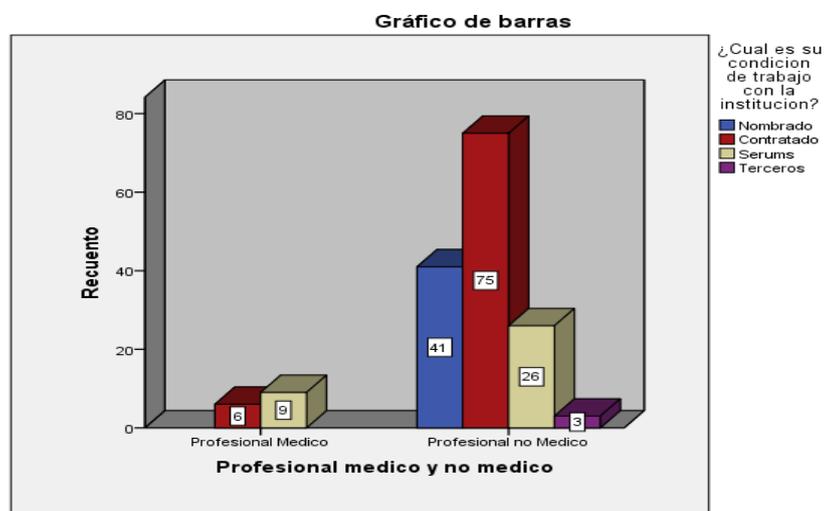


Figura 8: condición de trabajo entre el profesional médico y no médico

Análisis e interpretación:

Los datos que se muestran en la tabla N°15, están relacionado a la variable condición de trabajo entre los profesionales médico y no médico de la Red de Salud de Angaraes. Encontrando que el 3,8% (6 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron tener la condición de trabajo de contratado, mientras que el 5,6% (9 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron tener la condición de trabajo de SERUMS. Así mismo se pudo observar que el 25,6% (41 profesionales no médicos), de los profesionales no médicos manifestaron tener la condición de trabajo de nombrados, mientras que 46,9% (75 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron tener la condición de trabajo de contratado, mientras que el 16,3% (26 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron tener la condición de trabajo de SERUMS y el 1,9% (3 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron tener la condición de trabajo por terceros.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,919 ^a	3	,001
Razón de verosimilitud	16,882	3	,001
Asociación lineal por lineal	10,766	1	,001
N de casos válidos	160		

a. 4 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

Toma de Decisión:

La prueba estadística aplicada según Chi- cuadrado, nos indica que se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alternativa, debido a que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ es mayor que, $p = 0,001$, es decir que “Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de

la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017.”, con un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 15,919$.

Tabla 16: Tabla cruzada entre el grado de satisfacción laboral y la condición de trabajo con la institución de los profesionales de la Red de Salud de Angaraes.

¿Cuál es su condición de trabajo con la institución? *Grado de Satisfacción Laboral tabulación cruzada

		Grado de Satisfacción Laboral			Total	
		Insatisfecho (1-3)	Indiferente (3-5)	Satisfecho (5-7)		
¿Cuál es su condición de trabajo con la institución?	Nombrado	Recuento	0	23	18	41
		% del total	0,0%	14,4%	11,3%	25,6%
	Contratado	Recuento	4	39	38	81
		% del total	2,5%	24,4%	23,8%	50,6%
	Serums	Recuento	0	17	18	35
		% del total	0,0%	10,6%	11,3%	21,9%
	Terceros	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0,0%	0,6%	1,3%	1,9%
	Total	Recuento	4	80	76	160
		% del total	2,5%	50,0%	47,5%	100,0%

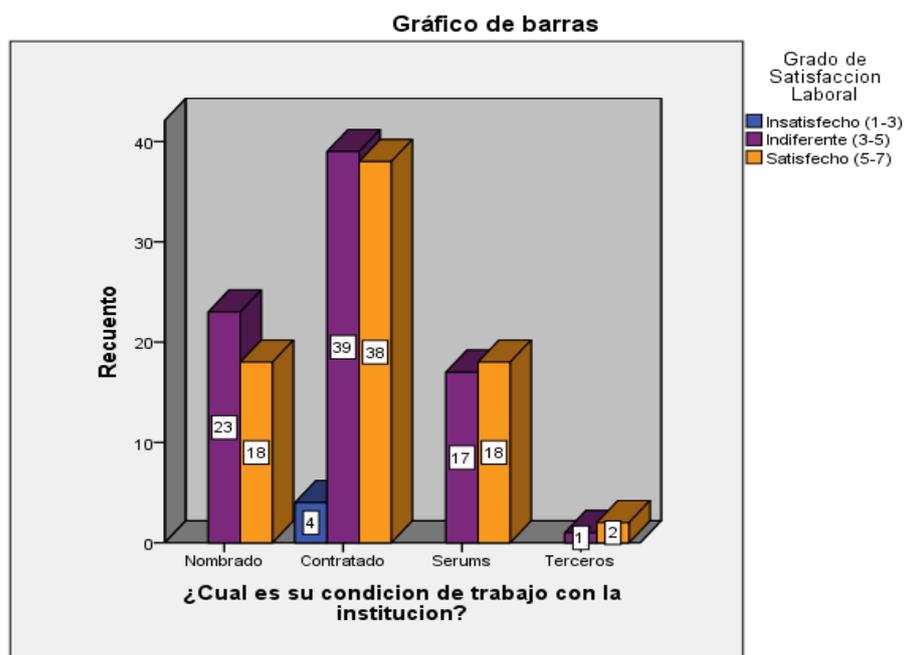


Figura 9: grado de satisfacción laboral y la condición de trabajo con la institución de los profesionales

Análisis e interpretación:

Los datos que se muestran en la tabla N°16, están relacionado a la variable de satisfacción laboral y la condición de trabajo con la institución de los profesionales de la Red de Salud de Angaraes. Donde se observó, dentro de la condición de trabajo de los profesionales nombrados, el 11,3% de los profesionales nombrados manifestaron encontrarse Satisfechos, mientras que el 14,4% de los profesionales nombrados manifestaron encontrarse indiferentes. Así mismo se pudo observar dentro de los profesionales contratados el 23,8% de los profesionales contratados manifestaron encontrarse satisfechos, el 24,4% de los profesionales contratados manifestaron encontrarse Indiferentes, mientras que el 2,5% de los profesionales contratados manifestaron encontrarse Insatisfechos. Además, se pudo observar dentro de los profesionales SERUMS el 11,3% manifestaron encontrarse satisfechos, mientras que el 10,6% manifestaron encontrarse indiferentes. También se pudo observar dentro de los profesionales contratados por terceros el 1,3% de los profesionales por terceros manifestaron encontrarse satisfecho y el 0,6% de los profesionales por terceros manifestaron encontrarse indiferente.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación señalan a nivel de la contrastación de la hipótesis general, que según la prueba estadística aplicada según Chi-cuadrado, nos indica que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis de investigación, debido a que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$ es menor que, $p = 0,797$, es decir que “No existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.”, con un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 0,453$ este se deduce del análisis de los siguientes resultados: Encontrando que el 5% (8 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su satisfacción laboral, mientras que el 4,4% (7 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su satisfacción laboral. Así mismo se pudo observar que el 2,5% (4 profesionales no médicos), de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse insatisfechos con su satisfacción laboral, mientras que 45% (72 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su satisfacción laboral y el 43,1% (69 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su satisfacción laboral.

Los siguientes resultados obtenidos respecto al estudio del grado de satisfacción laboral de los profesionales médico y no médico de la salud de la red de Salud Angaraes 2017, en cuanto a la satisfacción laboral general comparada con el estudio la investigación “Gestión por Competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de pollos Willy del Distrito de Camana, 2015. Arequipa – Perú 2016 – por Ccallo Quispe Jacqueline Rosario. En el cual concluye que en cuanto a la satisfacción laboral en general se obtuvo que el 58,8 % de los

trabajadores se encuentran satisfechos en un nivel medio, cifra que nos indica que los trabajadores no se encuentran totalmente satisfechos con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento; siendo importante incrementar y fortalecer estos niveles de satisfacción, con la finalidad de que los trabajadores mantengan su compromiso con su trabajo. Sin embargo presentan un nivel alto de satisfacción con respecto a la satisfacción con relación a los superiores y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo. El cual se asemeja al resultado de Tabla 12: Variable de satisfacción laboral en general, se analiza el grado de satisfacción de los 160 trabajadores de la Red de Salud de Angaraes, donde se observó que el 50% de los trabajadores manifestaron encontrarse indiferente, mientras que el 47,5% de los trabajadores manifestaron encontrarse satisfechos, y el 2,5% de los trabajadores manifestaron encontrarse insatisfechos. Cabe resaltar en esta parte que en ambos trabajos de investigación se utilizó el mismo instrumento (Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)), para medir la satisfacción laboral general.

En la presente investigación en cuanto a otros aspectos que se trató de determinar la satisfacción la laboral fueron en base a las variables intervinientes de las cuales las más resaltantes son en cuanto al salario percibido por cada uno de los profesionales de la salud, en la tabla N°14: Encontrando que el 3.1% (5 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su salario que perciben, mientras que el 6,3% (10 profesionales médicos) de los profesionales médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su salario que perciben. Así mismo se pudo observar que el 18,1% (29 profesionales no médicos), de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse insatisfechos con su salario que perciben, mientras que 31,3% (50 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse indiferentes con su salario

que perciben y el 41,3% (66 profesionales no médicos) de los profesionales no médicos manifestaron encontrarse satisfechos con su salario que perciben.

Por otro lado, otro aspecto que se trató de determinar la satisfacción la laboral fue en base al tipo de condición laboral que el profesional de la salud, en la tabla N°16, están relacionado a la variable de satisfacción laboral y la condición de trabajo con la institución de los profesionales de la Red de Salud de Angaraes. Donde se observó, dentro de la condición de trabajo de los profesionales nombrados, el 11,3% de los profesionales nombrados manifestaron encontrarse Satisfechos, mientras que el 14,4% de los profesionales nombrados manifestaron encontrarse indiferentes. Así mismo se pudo observar dentro de los profesionales contratados el 23,8% de los profesionales contratados manifestaron encontrarse satisfechos, el 24,4% de los profesionales contratados manifestaron encontrarse Indiferentes, mientras que el 2,5% de los profesionales contratados manifestaron encontrarse Insatisfechos. Además, se pudo observar dentro de los profesionales SERUMS el 11,3% manifestaron encontrarse satisfechos, mientras que el 10,6% manifestaron encontrarse indiferentes. También se pudo observar dentro de los profesionales contratados por terceros el 1,3% de los profesionales por terceros manifestaron encontrarse satisfecho y el 0,6% de los profesionales por terceros manifestaron encontrarse indiferente.

APORTE DE LA INVESTIGACION:

Mediante estos resultados y análisis se aportara desde esta institución pública como es la Unidad Ejecutora Red de Salud Angaraes al Ministerio de Salud, teniendo en cuenta que el estado actualmente viene impulsando reformas laborales y salariales en el sector salud basadas en el Decreto legislativo N°1153, (decreto legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la salud al servicio del estado), las cuales implican la mejora salarial del personal de salud, los cuales a la fecha aún no han sido evaluadas ni investigadas por parte del ente rector que en este caso es el Ministerio de Salud y que en este trabajo se han investigado y se han dado a conocer en el sentido de investigar la satisfacción laboral en cuanto a los salarios y el proceso de nombramiento en el sector salud que se viene dando desde el año 2014 al 2018.

En conclusión, al realizar esta investigación permitirá al estado y en este caso al Ministerio de Salud evaluar la política de REFORMA DEL SECTOR SALUD que viene impulsando desde el año 2014 a la fecha, y si es que ha sido beneficioso para el país y los trabajadores del sector haber impulsado una serie de leyes y decretos en favor de la mejora de la salud publica en el Perú.

CONCLUSIONES

1. Se logró determinar las diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017, concluyendo que **“No existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.”**, con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$ es menor que, $p = 0,797$ y un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 0,453$.
2. Se logró establecer el grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Angaraes 2017. Los datos que se muestran en la *Tabla 13: Tabla cruzada entre el grado de satisfacción laboral y los profesionales médicos y no médicos de la Red de Salud de Angaraes*, concluye que “El grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la salud la Red de Salud Angaraes **es Indiferente**”.
3. Se logró establecer el grado de satisfacción laboral de los profesionales no médicos de la Red de Salud Angaraes 2017. Los datos que se muestran en la *Tabla 13: Tabla cruzada entre el grado de satisfacción laboral y los profesionales médicos y no médicos de la Red de Salud de Angaraes*, concluye que “El grado de satisfacción laboral de los profesionales no médicos de la salud la Red de Salud Angaraes **es Indiferente**”.
4. Se logró determinar las diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017. Concluyendo que, **“No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la**

Red de Salud Angaraes en el año 2017.”, con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$ es menor que, $p = 0,117$ y con un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 4,285$.

5. Se logró definir las diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017. Concluyendo que, **“Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017.”** Con un nivel de significancia $\alpha = 0,05$ es mayor que, $p = 0,001$, y con un coeficiente de Chi-cuadrado $X^2 = 15,919$.

SUGERENCIAS

1. Difundir los hallazgos del presente trabajo de investigación a nivel de la Unidad Ejecutora Red de Salud Angaraes a fin de que se adopten estrategias para la mejora de la satisfacción laboral dentro de su entidad y a nivel de los trabajadores.
2. En base a estos resultados la Unidad Ejecutora Red de Salud Angaraes deberá tomar decisiones en cuanto a rendimiento de personal ya que la mayoría de los profesionales médicos y no médicos se encuentran indiferentes y la entidad debería tomar acciones en cuanto a exigencia en el trabajo.
3. Se sugiere que la Unidad Ejecutora Red de Salud Angaraes deberá de establecer estrategias para el incremento del salario en los profesionales de la salud para así poder potenciar la satisfacción laboral dentro de sus trabajadores y puedan desempeñar mejor sus funciones.
4. Asimismo, teniendo en cuenta que el estado actualmente viene impulsando reformas laborales y salariales en el sector salud basadas en el Decreto legislativo N°1153, (decreto legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la salud al servicio del estado), las cuales implican la mejora salarial del personal de salud y el proceso de nombramiento en el sector salud que se viene dando desde el año 2014 al 2018 no está dando los resultados esperados a nivel de las instituciones Regionales y provinciales ligadas a este sector.
5. Promover a nivel de otras instituciones del sector salud (DIRESAS, REDES DE SALUD) adscritas al Ministerio de Salud de diferentes Regiones, que realicen investigaciones semejantes a esta para así poder determinar si las reformas que está impulsando el estado a través del Ministerio de Salud son beneficiosas para la mejora de la salud pública en el Perú.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Desde el 'burnout' al "engagement: ¿una nueva perspectiva? – M. Salanova, W. Schaufeli, S. Llorens, J. Peiró, R. Grau - Una nueva perspectiva, Año 2000.
2. Actitudes laborales - segunda parte. Psicología Organizacional Charles L. Hulin PhD 1, Timothy A. Judge Ph D2 - Publicado en línea: 15 ABR 2003
3. Satisfacción laboral - MJ Bravo, JM Peiró, I Rodríguez - Tratado de psicología del trabajo, 1996 - Síntesis. Madrid.
4. *Toward an International Measure Of Job Satisfaction* - Misener, Terry R.; Haddock, K. Sue; Gleaton, James U.; Abu Ajamieh, Abdul Rahman Nursing Research: March-April 1996 - Volume 45
5. Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences - PE Spector – 1997.
6. Motivación y satisfacción profesional en un hospital pediátrico - Mendoza, Argentina - Cristina Iris Gatica - Diciembre 2009.
7. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención - Johana Enyd Cifuentes - Bogotá – febrero 2010.
8. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud - Ma. Guadalupe Nava-Galán, Margarita Hernández-Zavala, Alicia Hernández-Cantoral, María Teresa Pérez-López, María Guadalupe Hernández-Ramírez, Reyna Matus Miranda, Carmen L. Balseiro - Almario – Setiembre 2013.
9. Satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del personal de salud del área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura - Villarreal Sadot - Diciembre 2010.

10. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú - Lucía Bobbio, Willy Ramos
Marzo 2007.
11. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería - Dalila Aguirre -
Revista Habanera de Ciencias Médicas, 2009.
12. Factores determinantes que condicionan la satisfacción en el trabajo de las
enfermeras comunitarias de la Dirección de Salud (DISA) V - Lima Ciudad -
Gonzáles Huertas Diana, Loconi Moreno Cynthia, Sánchez Salas Verónica,
Ochoa-Vigo Kattia - Abril 2008
13. "Gestión por Competencias y satisfacción laboral en los trabajadores de la
empresa de pollos Willy del Distrito de Camana, 2015. Arequipa - Ccallo
Quispe Jacqueline Rosario – Perú 2016.
14. Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de una
universidad Pública y una Privada - Ana Alegre Morales - Roció Barrientos
Montellanos - Marilú Milla Rotta – Lima – Perú 2015.
15. Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en
la Micro Red José Antonio Encinas – Danitza Nieves Mamani López - PUNO
2013.
16. Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg - Fuente Robbins, De Cenzo,
"Fundamentos de Administración", 1996.
17. The achievement society - DC McClelland - Princenton, NJ: Von Nostrand,
1961.
18. Pathology of multiple sclerosis: progression of the lesión - CWM Adams -
British Medical Bulletin, 1977.
19. Modelo de la Expectativa - Stoner y Freeman, Administración, 1994.

20. Teoría de la Fijación de Meta - Davis y Newstrom, El Comportamiento Humano en el Trabajo, 1991.
21. Conducta organizacional y psicología del personal, cap. 7 - KN Wexley, GA Yuki - Editorial: México, 1990.
22. JR Hackman, GR Oldham - Journal of Applied psychology, 1975.
23. Calificación de Potencial de Motivación (MPS) - Stephen Robins, Comportamiento Organizacional, 1994.
24. JK Olick, J Robbins - Annual Review of sociology, 1998.
25. TT Baldwin, JK Ford - Personnel psychology, 1988.
26. Informe sobre la salud en el mundo 2006 – OMS.
27. Página de internet http://www.who.int/topics/health_workforce/es/.
28. Metodología de la investigación - P Baptista, C Fernández, R Hernández - DF, México: Editorial The McGraw-Hill, 2010.
29. Decreto Legislativo N° 1153 Decreto Legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del Personal de la Salud Al servicio del Estado.

ANEXOS

ANEXO 1**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**
ESCUELA DE POST- GRADO**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LA RED DE SALUD ANGARAES**

El propósito del cuestionario que a continuación te proponemos, pretende recoger tu opinión sobre algunos aspectos de tu trabajo, para poder actuar en la mejora de las condiciones en que se desarrolla. Nos permitirá identificar si los trabajadores de la institución están satisfechos con el trabajo que tienen actualmente.

DATOS DESCRIPTIVOS

1. **EDAD:** (escriba su edad en años)._____ 2. **SEXO:** Masculino () Femenino ()
3. **ESTADO CIVIL:** soltero () casado () conviviente () 4. **CANTIDAD DE HIJOS:** ()
5. **TIPO DE PROFESIONAL:** Medico () Enferm. () Obstetra () Odontólogo () Otros () _____
6. **CUENTA USTED CON OTRO GRADO:** Maestría () Doctorado () Especialidad () Ninguno ()
7. **TIEMPO DE TRABAJO EN LA ENTIDAD:** Años _____ y Meses _____
8. **CONDICION:** Nombrado () Contratado () Serums () Terceros ()
9. **LUGAR DE TRABAJO:** _____ 10. **LUGAR DE RESIDENCIA:** _____
- 11.- **QUE CANTIDAD DE HORAS LE DEDICAS CADA SEMANA A TU TRABAJO:** _____

INSTRUCCIONES: Lee atentamente las preguntas y responde marcando con una X el recuadro que corresponda a la opción (sólo una por pregunta) que consideres más coincidente con tu opinión. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que lo producen los distintos aspectos de trabajo. Está garantizado el anonimato y confidencialidad de tus respuestas.

1	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
		Muy 1.0	Bastante 2.0	Algo 3.0
			4.0	Algo 5.0
				Bastante 6.0
				Muy 7.0
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
		Muy 1.0	Bastante 2.0	Algo 3.0
			4.0	Algo 5.0
				Bastante 6.0
				Muy 7.0
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo en las cosas que le gustan.	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
		Muy 1.0	Bastante 2.0	Algo 3.0
			4.0	Algo 5.0
				Bastante 6.0
				Muy 7.0
4	El salario que usted recibe.	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
		Muy 1.0	Bastante 2.0	Algo 3.0
			4.0	Algo 5.0
				Bastante 6.0
				Muy 7.0
5	los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
		Muy 1.0	Bastante 2.0	Algo 3.0
			4.0	Algo 5.0
				Bastante 6.0
				Muy 7.0
6	La limpieza higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
		Muy 1.0	Bastante 2.0	Algo 3.0
			4.0	Algo 5.0
				Bastante 6.0
				Muy 7.0
7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO
		Muy 1.0	Bastante 2.0	Algo 3.0
			4.0	Algo 5.0
				Bastante 6.0
				Muy 7.0
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO

		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
10	la temperatura de su local de trabajo	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la entidad.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
12	Las oportunidades de promoción y ascenso que tiene.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
13	Las relaciones personales que tiene con sus superiores.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
15	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
16	La forma en que se los supervisores juzgan su tarea.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su entidad.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
18	El apoyo que recibe de sus superiores.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos en su trabajo.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
20	Su participación en las decisiones de su establecimiento o servicio.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
22	El grado en que la entidad cumple las disposiciones y leyes laborales.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0
23	La forma en que se da la negociación en su establecimiento sobre aspectos laborales.	INSATISFECHO			INDIFERENTE	SATISFECHO		
		Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	6.0	7.0

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 2

SAFETY PSYCHOLOGY
PSICOLOGIA DE LA SEURETAT
PSICOLOGÍA DE LA SEGURIDAD
<http://www.uv.es/seguridadlaboral>

José L. Meliá / José M. Peiró
CUESTIONARIOS DE SATISFACCION LABORAL

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S20/23

J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998)

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo		Algo	Bastante	Muy
1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>	7. <input type="checkbox"/>

Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos *no corresponde exactamente* a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

En otros casos la característica que se le propone puede estar *ausente en su trabajo, aunque muy bien podría estar presente en un puesto de trabajo como el suyo*. Califique entonces el grado de satisfacción o insatisfacción que le produce su ausencia. Por ejemplo, si un aspecto que le propusiéramos fuera "residencias de verano", y en su empresa no le ofrecen tal cosa, califique entonces la satisfacción o insatisfacción que le produce no poder disponer de este servicio.

Un tercer caso se le puede presentar cuando la característica que le proponemos *no está presente, ni pueda estar presente en su trabajo*. Son características que no tienen relación alguna, ni pueden darse en su caso concreto. Entonces escoja la alternativa, "4 Indiferente". Tal caso podría darse por ejemplo, si le propusiéramos para calificar "remuneración por kilometraje": y su trabajo además de estar situado en su misma población, fuera completamente sedentario sin exigir jamás desplazamiento alguno.

En todos los demás casos posibles escoja siempre para cada pregunta una de las siete alternativas de respuesta y márquela con una cruz.

1	<i>Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
2	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
3	<i>Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
4	<i>El salario que usted recibe.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
5	<i>Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



6	<i>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
7	<i>El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
8	<i>La iluminación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
9	<i>La ventilación de su lugar de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
10	<i>La temperatura de su local de trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
11	<i>Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
12	<i>Las oportunidades de promoción que tiene.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
13	<i>Las relaciones personales con sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
14	<i>La supervisión que ejercen sobre usted.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
15	<i>La proximidad y frecuencia con que es supervisado.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
16	<i>La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
17	<i>La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
18	<i>El apoyo que recibe de sus superiores.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
19	<i>La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
20	<i>Su participación en las decisiones de su departamento o sección.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
21	<i>Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
22	<i>El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>
23	<i>La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.</i>	Insatisfecho Muy Bastante Algo 1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/>	Indiferente 4. <input type="checkbox"/>	Satisfecho Algo Bastante Muy 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/>



DATOS DESCRIPTIVOS

- A.- ¿Cuál es su ocupación?. (Escribala y detalle, por favor, su rama profesional o especialidad. Escriba sólo aquella ocupación que desempeña en su actual puesto de trabajo). En caso de que sean varias, la que le ocupe más tiempo. _____
- B.- Cuál es su categoría laboral? (P.e aprendiz, oficial 1º, Ayudante, etc.) _____
- 83.- Sexo: 1. Varón 2. Mujer
- 84.- Edad. (Escriba su edad en años). _____
- 85.- Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted lleve a completar:
- 1) Ninguno
 - 2) Sabe leer y escribir
 - 3) Primarios (ESO, Certificado Escolaridad, Graduado)
 - 4) Formación Profesional Primer Grado
 - 5) Formación Profesional Segundo Grado
 - 6) Bachiller (ES, BUP, COU)
 - 7) Titulación Media (Esc. Técnicas, Prof. E.G.B., Graduados Sociales, A.T.S., etc.).
 - 8) Licenciados, Doctores, Masters universitarios
- 86.- Situación laboral:
- 1) Trabajo sin nómina o contrato legalizado.
 - 2) Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución,
 - 3) Contrato de seis meses o menos.
 - 4) Contrato hasta un año.
 - 5) Contrato hasta dos años
 - 6) Contrato hasta tres años
 - 7) Contrato hasta cinco años.
 - 8) Fijos.
- 87.- ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?:
- 1) Jornada partida fija.
 - 2) Jornada intensiva fija.
 - 3) Horario flexible y/o irregular.
 - 4) Jornada parcial
 - 5) Turnos fijos.
 - 6) Turnos rotativos
- 88.- ¿Qué cantidad de horas le dedica cada semana a su trabajo?. _____
- 89.- Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:
- 1) Empleado o trabajador
 - 2) Supervisor o capataz
 - 3) Mando intermedio
 - 4) Directivo
 - 5) Alta dirección o dirección general
- 90.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa? Años _____ y Meses _____ (91).

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	RECOLECCIÓN DE DATOS	
<p>PROBLEMAS GENERALES</p> <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existen diferencias significativas en los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>□ ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?</p> <p>□ ¿Existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?</p> <p>□ ¿Existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?</p>	<p>Determinar las diferencias significativas en los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017</p>	<p>□ Determinar el grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Angaraes.</p> <p>□ Determinar es el grado de satisfacción laboral de los profesionales no médicos de la Red de Salud Angaraes.</p> <p>□ Determinar si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario recibido de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?</p> <p>□ Determinar si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017?</p>	<p>Variable de la investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción laboral <p>VARIABLES Intervinientes:</p> <p>Sexo: Masculino – Femenino. Edad: 0 – 70 años Tipo de vínculo con la entidad : Nombrado, Contratado, Serums, Terceros Tipo de Profesional: Medico, Enfermera, Obstetra, Odontólogo, Tec. Enfermería, Otros. Tiempo de servicios: 1 – 5 años; 6 – 10 años; 11 – 15 años; 16 – 20 años; 21- 25 años; 26 – 30 años.</p> <p>Definición operacional de la variable de investigación</p> <p>Estará dado por el puntaje total y grados obtenidos en las escalas de satisfacción laboral del cuestionario.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Hi. Si existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.</p> <p>Ho. No existen diferencias significativas entre los grados de satisfacción laboral entre los profesionales médico y no médico de la salud la Red de Salud Angaraes en el año 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Hi1. El grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Angaraes es Satisfecho.</p> <p>Ho1. El grado de satisfacción laboral de los profesionales médicos de la Red de Salud Angaraes es Insatisfecho.</p> <p>Hi2. El grado de satisfacción laboral de los profesionales no médicos de la Red de Salud Angaraes es Insatisfecho.</p> <p>Ho2. El grado de satisfacción laboral de los profesionales no médicos de la Red de Salud Angaraes es Satisfecho.</p> <p>Hi3. Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017</p> <p>Ho3. No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al salario de la Red de Salud Angaraes en el año 2017</p> <p>Hi4. Si existen diferencias significativas en los profesionales médico y</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>3.1 TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>La presente investigación está clasificada según el:</p> <p>3.1.1 TIEMPO DE ESTUDIO</p> <p>Es PROSPECTIVA, porque el estudio pertenece al tiempo futuro y la recolección de datos lo realiza el investigador a partir de la fuente primaria.</p> <p>3.1.2 PARTICIPACION DEL INVESTIGADOR</p> <p>Contrastado con Hernández y Baptista (2010), "los diseños pueden clasificarse de acuerdo según correspondan a la investigación experimental y no experimental", es NO EXPERIMENTAL, porque estos diseños se desarrollan sin la manipulación de variables y solo se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural.</p> <p>3.1.3 CANTIDAD DE MEDICION DE LAS VARIABLES</p> <p>La investigación es TRANSVERSAL dado que la obtención de los datos se obtendrá en un solo momento y las variables se miden una sola vez.</p> <p>3.1.4 CANTIDAD DE VARIABLES A ESTUDIAR</p>	<p>3.4.1. Técnicas</p> <p>La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta, que es una técnica de masa que permite la recolección de datos de una muestra de estudio o varias personas simultáneamente mediante un instrumento donde las preguntas están escritas, el cual es estructurado de una o un conjunto de variables para su posterior procesamiento y análisis estadístico. Fue aplicada por el investigador y por una persona capacitada.</p> <p>3.4.2. Instrumentos</p> <p>Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), que ha sido diseñado para obtener una evaluación útil y rica de contenido de la satisfacción laboral teniendo en cuenta las restricciones motivacionales y temporales a que están frecuentemente expuestos los sujetos en contextos organizacionales.</p> <p>CONFIABILIDAD DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL</p> <p>En la tabla 1, se describen las estimaciones de confiabilidad realizadas a través del estadístico inferencial Alpha de Cronbach, donde se establece para la escala general. Como se podrá observar, la estimación encontrada sobrepasa el valor Alpha de 0,926 que se considera el valor mínimo exigido estadísticamente para los instrumentos de obtención de datos. Por lo tanto, la satisfacción laboral es confiable en la obtención de los datos porque su valor Alpha es de 0,926.</p> <p>Tabla 1 Confiabilidad de la escala de satisfacción laboral a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Estadísticas de fiabilidad</p> <p>Alfa de Cronbach N de elementos ,926 23</p>	<p>Salud para que accedan a realizar la encuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> Se procederá a tomar el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 elaborado por J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), a cada uno de los profesionales de la salud. Los datos se recogerán teniendo en cuenta el control de calidad de la información. <p>Procesamiento de información: Para el procesamiento de los datos y el análisis respectivo, se utilizó el software estadístico SPSS versión 22,0 para Windows, y para la contrastación de la hipótesis generales y específicas, por tratarse de un solo grupo de datos, no paramétricos nominales, de tamaño suficiente; aceptándose valores p como significativo (P<0,001).</p> <p>3.6. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.</p> <p>La hipótesis de trabajo se contrastó y fue procesado mediante la aplicación de la prueba de ajuste Chi cuadrado con la finalidad de comprobar afirmaciones acerca de las funciones de probabilidad (o densidad) de una o dos variables aleatorias.</p> <p>3.7. ASPECTOS ETICOS.</p> <p>En este trabajo se tomó en cuenta los siguientes aspectos éticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> A los participantes en la investigación se les detalló cuáles son los objetivos de la investigación lográndose el consentimiento respectivo.

				<p>no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017</p> <p>Ho4. No existen diferencias significativas en los profesionales médico y no médico de la salud en función al tipo de condición de trabajo de la Red de Salud Angaraes en el año 2017</p> <p>JUSTIFICACIÓN IMPORTANCIA: E</p> <p>JUSTIFICACION La presente investigación constituye un aporte a las instituciones públicas del sector salud, básicamente en la mejora de la entrega de los servicios de salud al permitirnos evaluar la satisfacción laboral del personal de salud en cada uno de sus establecimientos de salud donde desarrolla sus labores, en la actual situación del país un aspecto fundamental la mejora en la entrega de los servicios y en acercar y mejorar el acceso a los servicios de salud del ciudadano al sector salud es uno de los principales retos del estado peruano actualmente. Uno de los factores importantes para que la entrega del servicio de salud es la satisfacción laboral en su centro de labor, que los trabajadores se sientan satisfechos en sus funciones designadas. Así mismo se realizara una comparación del grado de satisfacción laboral entre los grupos profesionales de la salud de médico y no médico cuando se desenvuelve en sus actividades diarias y que existen en su centro de labor (establecimiento de salud).</p> <p>IMPORTANCIA Existe carencia de trabajos de investigación de este tipo en el Perú, la Región Huancavelica y la Provincia de Angaraes, teniendo en cuenta que el estado actualmente viene impulsando reformas laborales y salariales en el sector salud basadas en el Decreto legislativo N°1153, (decreto legislativo que regula la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la salud al servicio del estado), las cuales implican la mejora</p>	<p>La investigación es DESCRIPTIVO, porque se estudia o describe a una sola variable, por lo que se considera univariado.</p> <p>3.1.5 NIVEL DE LA INVESTIGACION La investigación es DESCRIPTIVA, porque se va evidenciar todas las características de un fenómeno en un determinado momento que se observa. El tipo de estudio de la presente investigación es descriptivo. "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.80).</p> <p>3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN: La presente investigación tiene un diseño No Experimental y de carácter transversal, debido a que las variables se observan en el elemento de análisis en un solo momento, porque no afectan a la muestra. Sólo existe la observación del hecho en su condición natural, sin intervención del investigador. "El diseño es no</p>	<p>VALIDEZ DE CONSTRUCTO DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL Para el análisis de los resultados se utilizó la validez de constructo por el método de análisis factorial: este método tiene por objetivo estimar el grado en que cada ítem construye a la validez del instrumento al cual pertenece. De este modo, se verifica que el instrumento mida lo que dice medir. Como se puede observar en la Tabla 2, todos los coeficientes de correlación de Rho Spearman son fuertes y muy significativas ($P < 0,001$), y sus valores están en un rango de valor $\rho = 0,159$ a un valor $\rho = 0,661$ y su nivel de significancia es altamente significativo ($p < 0,001$). Estos valores confirman que la escala de satisfacción laboral presenta validez de constructo, dado que existe una fuerte correspondencia entre cada ítem con el valor del constructo (Escala total de satisfacción laboral).</p> <p>Tabla 2 Análisis de ítems en la escala de la satisfacción laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N° ítems</th> <th>rho</th> <th>nse</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>rho</td> <td>rho</td> </tr> <tr> <td></td> <td>nse</td> <td>N°</td> </tr> <tr> <td>ítems</td> <td>rho</td> <td>nse</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>,661**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>9</td> <td>,272**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.001</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td></td> <td>,299**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>,543**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10</td> <td>,295**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.000</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td></td> <td>,294**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>,380**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>11</td> <td>,215**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.006</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td></td> <td>,251**</td> <td>0.001</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>,500**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>12</td> <td>,312**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.000</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td></td> <td>,159*</td> <td>0.045</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>,415**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>13</td> <td>,352**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.000</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td></td> <td>,353**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>,304**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>14</td> <td>,204**</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.010</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td></td> <td>,295**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>,308**</td> <td>0.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td>15</td> <td>,223**</td> </tr> </tbody> </table>	N° ítems	rho	nse		rho	rho		nse	N°	ítems	rho	nse	1	,661**	0.000		9	,272**		0.001	17		,299**	0.000	2	,543**	0.000		10	,295**		0.000	18		,294**	0.000	3	,380**	0.000		11	,215**		0.006	19		,251**	0.001	4	,500**	0.000		12	,312**		0.000	20		,159*	0.045	5	,415**	0.000		13	,352**		0.000	21		,353**	0.000	6	,304**	0.000		14	,204**		0.010	22		,295**	0.000	7	,308**	0.000		15	,223**
N° ítems	rho	nse																																																																																														
	rho	rho																																																																																														
	nse	N°																																																																																														
ítems	rho	nse																																																																																														
1	,661**	0.000																																																																																														
	9	,272**																																																																																														
	0.001	17																																																																																														
	,299**	0.000																																																																																														
2	,543**	0.000																																																																																														
	10	,295**																																																																																														
	0.000	18																																																																																														
	,294**	0.000																																																																																														
3	,380**	0.000																																																																																														
	11	,215**																																																																																														
	0.006	19																																																																																														
	,251**	0.001																																																																																														
4	,500**	0.000																																																																																														
	12	,312**																																																																																														
	0.000	20																																																																																														
	,159*	0.045																																																																																														
5	,415**	0.000																																																																																														
	13	,352**																																																																																														
	0.000	21																																																																																														
	,353**	0.000																																																																																														
6	,304**	0.000																																																																																														
	14	,204**																																																																																														
	0.010	22																																																																																														
	,295**	0.000																																																																																														
7	,308**	0.000																																																																																														
	15	,223**																																																																																														

			<p>salarial del personal de salud, los cuales a la fecha aún no han sido evaluadas ni investigadas por parte del ente rector que en este caso es el Ministerio de Salud.</p> <p>En conclusión al realizar un estudio de grado de satisfacción laboral de una entidad del estado del sector salud permitirá conocer e identificar a detalle los diferentes problemas que el personal de salud tiene en cuanto a su desempeño laboral, asimismo se obtendrá resultados cuyos valores servirán para mejorar la gestión de estas instituciones públicas y plantear estrategias para aplicarlas en la institución.</p> <p>VIABILIDAD:</p> <p>La investigación fue viable ya que fue posible contar con la autorización de la Red de Salud Angaraes como ente rector de salud en la Provincia de Angaraes para la aplicación del instrumento (encuesta) en la Red y los establecimientos de salud. Existe información teórica sobre los temas y se cuenta con las competencias y conocimientos para realizar la investigación y con los recursos humanos y económicos. Por otro lado, mi persona como investigador, trabaja en la Red de Salud Angaraes lo cual facilitó la realización de la presente investigación.</p> <p>LIMITACIÓN:</p> <p>La presente investigación tuvo un alcance en el tiempo de 3 meses, se inició en el mes de junio y culminó en el mes de agosto del presente año. Se basó en la recolección de datos en los profesionales de la salud que laboran en los establecimientos de salud de la Red de Salud Angaraes, en los cuales se encontró la cantidad suficiente de profesionales de la salud, lo cual facilitó realizar la investigación y sea más amplia, en el cual se encontraron las siguientes limitaciones:</p> <p>Durante la ejecución del trabajo de investigación existió personal de salud que no deseó colaborar en el cuestionario.</p> <p>El personal de salud que labora en la Red de Salud Angaraes que tiene la condición laboral de nombrados, contratados, serums y terceros y que cuentan con la</p>	<p>Experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.80).</p> <p>"Los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.80).</p> <p>De igual manera, podemos decir que es de carácter transeccional, porque se recolectan la información en la segunda semana de julio, con un instrumento por día y del tipo de investigación, donde la figura de estudio sería la siguiente:</p> <p>n A ----- 0 = Observación de la variable en una muestra asignada aleatoriamente</p> <p>Este tipo de estudio se ajusta al presente trabajo de investigación, por tener la intencionalidad de</p>	<p>0.005</p> <p>8 ,354** 0.000 16 ,319** 0.000</p> <p>3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE INFORMACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se coordinará con el Director de la Red de Salud Angaraes y con los profesionales de la salud, para dar a conocer la presente investigación, el estudio a desarrollar y el aporte que con ello contribuirá en mejorar la gestión de la institución. • Se solicitará el consentimiento informado de los profesionales de la 	
--	--	--	--	--	--	--

				<p>experiencia laboral mayor a 3 meses dentro de la institución. En la Red de Salud Angaraes se cuenta con personal de salud que está realizando prácticas – pre profesionales (internado), por lo que este personal no fue tomado en cuenta para realizar el cuestionario. Cabe indicar que no todos los profesionales de salud cuentan con la misma profesión ni tienen la misma formación académica. Asimismo cada uno de estas profesiones tiene salarios diferenciados lo cual modifico la percepción de satisfacción laboral por parte de cada uno de los trabajadores. Finalmente, a pesar de los inconvenientes que se presentaron, esto no constituyo un obstáculo para continuar con la elaboración de la presente investigación.</p>	<p>mostrar la relación que presentan las variables en estudio.</p> <p>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA: POBLACIÓN (N): La población objeto de estudio estuvo conformado por 160 profesionales de la salud médico y no medico de los establecimientos de la Red de Salud Angaraes 2017.</p> <p>Criterios de Inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales de la salud médico y no médico que laboran en la Red de Salud Angaraes. • Profesionales de la salud que labora en la Red de Salud Angaraes en condición de nombrado, contratado, serums y/o terceros. • Profesionales de la salud que labora en la Red de Salud Angaraes de todas las edades y de ambos sexos. • Profesionales de la salud que labora en la Red de Salud Angaraes en cualquier condición de su estado civil. • Profesionales de la salud que labora en la Red de Salud Angaraes con diferente horario de trabajo. <p>Criterios de</p>	
--	--	--	--	---	---	--

					<p>Exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none">• Profesionales de la salud de la Red de Salud Angaraes que está realizando prácticas – pre profesionales (internado de las diferentes profesiones), no será tomado en cuenta para la presente investigación. <p>3.4. INSTRUMENTO DE</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

