



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores laborales y satisfacción de los trabajadores de la  
microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Alarcón Galindo, Edgar

Br. Ubilluz García, Percy

**ASESOR:**

Dr. González González, Dionicio Godofredo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2018**

## **Dedicatoria**

De manera muy especial a nuestros queridos padres; Agustín Alarcón y Rosa Sofía Galindo, Vincente Ubilluz y Eulogia García por su orientación, enseñanzas y consejos día a día para mi formación profesional.

Con mucho cariño, amor, afecto a nuestros hijos Brisa Maricielo y Eduardo Edgar, por ser los grandes impulsores y motores que me inspiran y motivan a seguir adelante, que de alguna manera celebran mi éxito.

Con amor para María del Carmen Quicaño, Herald Moises, Renzo Arlex y Ariana Mia Lucero, por ser parte de mi vida y llenan de amor y felicidad.

A Jehová por otorgarme apacibilidad, oportunidad y su bendición de seguir aprendiendo, por iluminar el camino del bien en mi vida personal, a reflexionar el día a día, me ha permitido sonreír por logros alcanzados y corregir algunos errores.

A los docentes de la Universidad “Cesar Vallejo” de la escuela de Posgrado, por su enseñanzas, experiencias y aportaciones en nuestra vida formación académica y vida profesional.

**Edgar y Percy**

## **Agradecimiento**

En primer lugar agradecer a nuestro creador Dios todopoderoso por brindarme la oportunidad de obtener otro éxito en nuestra mi vida personal, por darnos salud, por iluminarnos en nuestra sabiduría para poder alcanzar algunos de mis objetivos, a mi querido padre Agustín Alarcón, a mi extrañada madre Rosa Sofía Galindo quien no se encuentra físicamente me bendice por lograr mis metas, porque gracias a su fe y dedicación me ha inculcado los valores de honestidad, responsabilidad, respeto y dedicación, gracias a todas esas enseñanzas han hecho de mí una persona perseverante y constante de seguir adelante y con mucho amor.

A Dios y mis padres: Vicente Ubilluz y Eulogia García por darme la vida y llenado de amor.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme la plana docente y administrativa de la escuela de Postgrado sede Ayacucho, quienes nos han permitido ser partícipe de esta experiencia, con su ayuda y experiencia contribuyeron en lograr culminar nuestra tesis.

A los trabajadores y Directivos de la microred luricocha, por habernos dado la oportunidad, confianza y habernos brindado todas las facilidades para poder realizar el presente trabajo de investigación.

Gracias totales familia y amigos.

**Los autores**

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada: “Factores laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.”, es necesario tomar importancia a las organizaciones en especial a las instituciones públicas en este caso al sector salud para medir el desempeño de los trabajadores en los diferentes servicios, se ha concientizado para implementar mejores condiciones laborales y fortalecer la calidad de vida de las personas, muchas veces las instituciones implementan un sin número de capacitaciones sin analizar la importancia de los temas por la complejidad de estos modelos, a esto se suma la decepción del personal cuando no es reconocido moral y económicamente, cuyo propósito es determinar la relación que existe entre los factores laborales y la satisfacción en la microred de salud Luricocha Ayacucho, 2017; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Espero haber cumplido y respetado con los requisitos de aprobación.

Los autores

## ÍNDICE

<b>GENERALIDADES</b>	I
PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	11
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	27
1.4 Formulación del problema	42
1.5 Justificación del estudio	44
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivos	45
<b>II. MÉTODO</b>	47
2.1 Diseño de investigación	47
2.2 Variables, operacionalización	48
2.3 Población y muestra	52
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	53
2.5 Métodos de análisis de datos	55

2.6	Aspectos éticos	56
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	58
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	76
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	80
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	81
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b>	82
<b>ANEXOS</b>		
Anexo 1.	CUESTIONARIO SOBRE FACTORES LABORALES	86
Anexo 2.	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION LABORAL	88
Anexo 3.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE FACTORES LABORALES	91
Anexo 4.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCION LABORAL	92
Anexo 5.	MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO FACTORES LABORALES	93
Anexo 6.	MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	96
Anexo 7.	MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFAC.	98
Anexo 8.	MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	102
Anexo 9.	MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN	103
Anexo 10.	CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN	106
Anexo 11.	CONSENTIMIENTO INFORMADO	107
Anexo 12.	PERSONAL TRABAJADOR LLENANDO EL CUESTIONARIO	109
Anexo 13.	ESTABLECIMIENTO DE SALUD CENTRO DE SALUD LURICOCHA 2016	110
Anexo 14.	MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LAS DIMEN. DE FACT. LAB.	111
Anexo 15.	MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LAS DIMEN. DE SATIS LABORAL	113

## RESUMEN

En el presente estudio se considera como objetivo general conocer la relación entre los factores laborales y la satisfacción de los trabajadores de la microred de salud Luricocha-Ayacucho 2017, el tipo de investigación es no experimental de tipo correlacional, debido a que no hubo manipulación de alguna de las variables, el nivel de investigación es descriptivo, asumiendo un trabajo de naturaleza cuantitativa. La población está constituida por 69 trabajadores de la microred de salud Luricocha al 2017, para el estudio se consideró una muestra de 58 trabajadores conformada por los diversos grupos profesionales que laboran en esta institución. La técnica utilizada para el presente estudio es una encuesta personalizada esto a través de instrumentos que consta de dos cuestionarios de preguntas. Los resultados obtenidos, fueron analizados en función a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación; para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Alfa de Cronbach. En los resultados, se observa que el 69,0% de los trabajadores encuestados de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017 opinaron que el factor laboral es moderado y el 8,6% de los encuestados opinaron que el factor laboral es inadecuado, se observa que el 72,4% de los trabajadores encuestados de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2016 opinaron que su Satisfacción Laboral es regular y el 19,0% de los encuestados opinaron que su Satisfacción laboral es mal. Se observa el resultado de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) de las variables factores laborales y satisfacción laboral y sus dimensiones correspondientes, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en todos los valores son menores al 5% de significancia ( $p < 0.05$ ), rechazando la hipótesis nula, y aceptado la hipótesis alternativa de que los datos (variable y dimensión) no provienen de una población normal, por lo tanto se utilizara en este caso el Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Prueba Tau-b de Kendall.

**Palabras clave:** Factor laboral, satisfacción laboral y relación personal.

## ABSTRACT

In the present study was considered as a general objective to know the factors the relationship between at work and the satisfaction of the workers of the health micronet 2017 Luricocha-Ayacucho, the type of research is a non-experimental, correlational, because there was no manipulation of some of the variables, the level of research is descriptive, assuming a quantitative nature. The population is made up of 69 workers of the health micronet 2017 Luricocha to, for the study was considered a sample of 58 workers, formed by the various professional groups working in this institution. The technique used for the present study is a custom survey this through instruments that consists of two quizzes. The results obtained were analyzed according to the objectives and hypotheses posed in the investigation; for the reliability of the instrument was used for the statistical contingency coefficient of Cronbach's alpha test. In the results, it was found that 69.0% of workers surveyed the health micronet 2017 Luricocha, Ayacucho were of the view that the labor factor is moderate, and the 8.6% of the respondents were of the view that the labor factor is inadequate, it is observed that 72.4% of workers surveyed the health micronet 2016 Luricocha, felt that their job satisfaction is regular and the 19.0% of respondents felt that their job satisfaction is wrong. Is the result of the Kolmogorov-Smirnov test for normality () of the labor factor variables and job satisfaction, and their corresponding denoting dimensions that the level of significance of the Kolmogorov-Smirnov test, all values are less than 5% of significance ( $p < 0.05$ ), rejecting the null hypothesis, and accepted the alternative hypothesis that the data (variable and dimension) do not come from a normal population, therefore in this case the contingency coefficient of the Statistical Test Kendall tau-b.

**Key words:** Labor Factor, job satisfaction, and personal relationship.



## I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación “Factores laborales y satisfacción de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017”, se realiza con la finalidad de saber cuál es la relación entre los factores laborales y como es la satisfacción laboral respecto a la remuneración, ambiente de trabajo, políticas administrativas, desempeño laboral, vinculo interpersonal del personal que labora en esta institución asimismo la jefatura.

El centro de salud de Luricocha, fue creado el 01 de junio de 1993 con la Resolución Directoral N° 0077-93 DG-SRS-DEP-AYAC, tiene la categoría de Centro de Salud I-3, la Infraestructura del Centro de Salud de Luricocha está conformada por 03 módulos dispersos, en un terreno que presenta 2 niveles bien diferenciados uno con material rustico tapial, el otro con material noble sin plano de construcción inicial, no existe comunicación entre ellas solo es mediante pasadizos.

En los años 80 a 90 años en que estuvo marcado por la violencia policita social empezó a funcionar como un puesto de salud I-1, los pobladores en general del ámbito de la zona de influencia al Centro de Salud Luricocha se han encontrado con muchas limitaciones podríamos mencionar el acceso a este servicio frente a diferentes enfermedades frecuentes y en algunos casos en emergencia, con deficiente capacidad de atención por diversas características que impiden la atención apropiada de este servicio, situación que agrava la salubridad de los pobladores y pone en riesgo el crecimiento de la tasa de mortalidad general.

Así mismo, las condiciones de pobreza, los bajos ingresos económicos fueron marcados en muchos de los pobladores son factores que limitan el acceso a los servicios de salud, contribuyendo así hasta la actualidad a que los pobladores de esta zona de influencia permanecían en deplorables niveles de vida.

El año 2005 realizó la ampliación y mejoramiento de la Infraestructura actual, como también el mantenimiento del módulo de consulta externa; realizando el cambio de techo y piso, dicho financiamiento es con recursos propios, como unidad ejecutora es el mismo establecimiento de salud, donde las condiciones físicas no garantizan por no tener un buen estudio de suelos, autorización de defensa civil, el fin de la construcción es de atender las múltiples necesidades sanitarias y la gran

demanda de paciente que cada año se iba acrecentado. Se observa un limitado acercamiento a los beneficiarios para acceder a la cartera de servicios de salud tanto preventivos, promocionales y servicios de atención no quirúrgica, identificando dos causas directas: Inadecuadas condiciones para brindar atención integral a gestantes, parturientas, madres lactantes y a niños menores de 5 años y Familias con inadecuadas prácticas de cuidado a la gestante, parturienta, madre lactante y a niños menores de 5 años.

El año 2007 el centro de salud asume inicialmente como microred de salud huanta, para luego sectorizarse como microred de salud Luricocha, está situado en el Jr Delfín Ludeña S/N segunda cuadra, del distrito de Luricocha, provincia de Huanta, departamento de Ayacucho, los establecimientos de salud comprendidos en la microred de salud luricocha comprenden 09 puestos de salud, 03 puestos de salud satélites y 01 Centro de Salud de categoría I-3, dichos establecimientos de salud se ubican en el distrito de Luricocha, distrito de Huanta y distrito de Iguain de la provincia de Huanta, de la región Ayacucho.

La capital del Distrito de Luricocha se encuentra comprendido entre los: 12°53'40" Latitud Sur y a 74°16'17" Longitud oeste del Meridiano de Greenwich Altitud: La capital del Distrito de Luricocha se encuentra a 2580 m.s.n.m.

Se ha establecido dentro de sus objetivos en materia de salud es acrecentar los estilos de vida en las familias de una comunidad donde la población tenga acceso a la atención en salud según el nivel que brinda el establecimiento de salud, sensibilización en estilos de vida saludable, prácticas adecuadas de alimentación balanceada y complementaria, consumo de agua segura donde exista planteamientos claros para distintos escenarios multiculturales donde la comunicación por parte del personal de salud debe ser asertiva, la comunidad es multiétnico y pluricultural por lo tanto es necesario contar con servicios de salud multiculturales que estén sujetos a protocolos establecidos según la realidad de la población para mejorar la capacidad de respuesta a la accesibilidad, es necesario establecer alianzas estratégicas con los líderes de la comunidad con el personal de salud, donde los programas sociales del estado este bien implementados promoviendo un uso adecuado bajo la vigilancia del personal de salud, esto ayudara de disminuir notablemente la desnutrición crónica infantil, donde la

modernidad y el desarrollo es un proceso para las instituciones que están presentes en una localidad, la globalización estaría abriendo muchas posibilidades a la diversidad cultural existente. En el aspecto territorial Promover la organización espacial de las áreas urbanas y rurales, de acuerdo a las normas municipales, con el propósito de articular y fortalecer la dinámica económica productiva del distrito. En los servicios básicos promueve asegurar la implementación progresiva de servicios de agua, desagüe y luz en las familias, como base para un adecuado desarrollo humano de las familias.

La microred de salud está conformado por los siguientes establecimientos de salud 1 Centro de salud Luricocha 2 Puesto de salud; Ccaccas, Huayllay, Azangaro, Huancayocc, San Antonio de Culluchacha, Quinrapa, Maynay y Chihua, Puestos de salud satélites; Puchcas, Aicas y Pamay.

Debido a la gran demanda de pacientes y número de establecimientos de salud la microred de salud en el año 2008, inicia con 28 trabajadores se asume múltiples responsabilidades para el buen manejo de la microred, los trabajadores asumen con cierta indiferencia debido al número de personal nombrado y contratados a esto se suma el sueldo de cada profesional que no percibe otros ingresos o beneficios por la institución.

En la actualidad la posición laboral del personal de salud que laboran en la microred Luricocha se encuentra actualmente con cierta desorganización institucional, falta de compromiso debido a que no se cuenta con un plan de trabajo anual, la gestión no tiene un sistema adecuado con la calidad o modernización que actualmente se encuentran muchas instituciones esto por la globalización y conocimientos a construirse con un visión dentro de una localidad.

A esto se suma la oferta de servicios que estaría limitado, donde se estaría tratando de optimizar de la oferta actual, la oferta está determinada por la capacidad de infraestructura y el número de personal que trabaja en la microred, donde se encuentra ciertas limitaciones; a una adecuada y suficiente infraestructura para la prestación de servicios, a un adecuado y suficiente equipos instrumental y mobiliario biomédico en las UPS, a una adecuada práctica de operación y mantenimiento de equipos biomédicos, recursos humanos con capacidades en la

implementación de metodología de atención integral, a una adecuada cartera de servicios del establecimiento, a una adecuada competencia del personal de salud para implementar competencias en salud respecto a la promoción.

En el presente estudio se estará evaluando la satisfacción laboral, factores laborales que influyen directamente o indirectamente en la actitud del profesional durante la atención o administración de salud, sabiendo que el compromiso es de todos cuyo engranaje debe ser coordinado a un solo objetivo que es la salud de nuestra población asignada, a esto se vincula el perfil profesional de los trabajadores tanto de la salud y administrativos, que cumplan con un número de capacitaciones con miras a mejorar su calidad de atención y estar al día con los conocimientos científicos para una rápida atención con calidad.

Esta investigación es en beneficio directamente a los trabajadores que laboran en la microred de salud Luricocha, previa evaluación de los resultados que podrán ser utilizados en mejorar la institución, la calidad de atención con un proceso de aprendizaje, con un bienestar económico equilibrado para cada profesional de la salud, administrativo y artesano, con esta investigación se pretende la intervención oportuna y que permite una reflexión sobre las características y actitud que debe tener un personal de salud que atiende a usuarios, utilizando enfoque de derecho, género e interculturalidad, es necesario lograr y garantizar una calidad de atención continua respetando los principios del enfoque de derechos humanos ya reconocidos, el establecimiento de salud debe ser un espacio amigable que este adecuado a la realidad geográfica y de la población, contar con equipamiento de alta tecnología primando la capacitación al personal según la necesidad, reducir en lo posible la rotación del personal designado a estos servicios. En su conjunto beneficiara a la población beneficiaria esto debido a la calidad de atención de los profesionales, ambientes apropiados, el conjunto de actividades con protocolos reconocidos para estandarizar modelos de atención, recursos humanos satisfechos económicamente, que se estará mejorando eficazmente en los servicios con calidad y calidez.

Con estos resultados es necesario elaborar un buen plan de trabajo anual concertado con todo los trabajadores en su conjunto para compartir funciones, esto alineado a una misión, visión, conjunto de valores, conjuntos de normas y

protocolos que son de cumplimiento obligatorio. Entre otros es la capacitación al personal de salud a través de talleres en salud intercultural y habilidades en promoción de la salud, manejo de protocolos y procedimientos de atención materna infantil a través de pasantías.

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente existen distintos factores que estaría incidiendo en la satisfacción de los trabajadores, encontramos los factores externos: las formalidades laborales, la remuneración, las relaciones interpersonales y por ultimo las políticas administrativas vigentes en un estado (Balderas, 2009).

Según la Organización Mundial de la Salud da una apreciación indicando que alrededor de 59,2 millones del personal sanitario que trabaja en todo el planeta tierra tiene horario completo según su jornada laboral, de esta población el personal sanitario representa las dos terceras partes y el resto el personal administrativo, el 33% corresponde al sector privado y el 66% al sector público, muchos de los trabajadores estarían sujetos y expuestos a estrés e inseguridad que se va acrecentando. La economía mundial exige que los trabajadores busquen y averigüen oportunidades y seguridad laboral según la dinámica laboral sanitaria, que estaría relacionados a los avances tecnológicos, políticas de financiación y expectativas de los consumidores (OMS, 2006).

El ambiente laboral aconseja a prevenir la insatisfacción, está asociado a las condiciones dentro del ámbito de trabajo, siendo fundamental no solo para alcanzar la salud de los trabajadores, sino también para producir y poder contribuir de manera positiva a una calidad de vida, a la productividad, un buen espíritu de trabajo y la motivación laboral (Balderas, 2009). Viene hacer la segunda actividad individual más agotadora debido a que los trabajadores destinan un tercio de su tiempo aproximadamente en su trabajo diario, de manera temporal, física, cognitiva y emocional más prevaleciente en la vida personal (Weiniert, 1985).

En la actualidad existe normas legales para garantizar la seguridad del trabajador de enfermería, a esto se suma la higiene, no se estaría aplicando debido a que no se estaría valorando los riesgos del ámbito que estaría amenazando su seguridad.

Sumándose la falta o limitación de materiales, provisión y recursos humanos que pueden producir dentro del ambiente de trabajo insatisfacción (Castrillón, 1999).

Las entidades privadas y públicas en la actualidad prestan mayor atención a modernización tecnológica, reduciendo importancias a la satisfacción y motivación del mismo personal que trabaja; sin embargo, la calidad de atención no se lograría a un nivel satisfactorio si prestamos mayor importancia a la tecnología, se estaría minimizando los riesgos de la misma (Malvárez, 2005).

Las enfermeras que están muy comprometidas con la organización son las que tienen una mayor satisfacción laboral que es propio de su actitud donde se desempeña (Fernández, 1994).

En Estados Unidos, las investigaciones demuestran y reconocen que las enfermeras se ven afectadas su satisfacción laboral por factores que están vinculadas con horas de trabajo, relación con los supervisores, sociales/familiares, la oportunidad de progresar en los ascensos e interés por el trabajo (Chen-Chung, 2007).

En España, las investigaciones señalan que hay menos satisfacción laboral en los profesionales a falta de formación académica, falta de autonomía, sueldos bajos y promoción (Cifuentes, 2012).

En el Perú, existen normas institucionales en el sector salud para poder fortalecer las capacidades y competencias laborales para poder moderadamente mejorar la calidad de atención al usuario, pero existen algunos factores que son una amenaza para poder cumplir un excelente trabajo y demostrar sus competencias en su ámbito laboral.

Los recursos humanos dependen de las Instituciones para lograr sus metas individuales y particulares, y éstas a su vez, obedecen directamente para operar, promover bienes y servicios, atender a los usuarios, apostar por los pacientes y conseguir los objetivos necesarios. Las partes mantienen una relación recíproca de dependencia que les permite obtener beneficios mutuos (MINSA, 2006:p.9).

La MICRORED salud de Luricocha en el 2016 cuenta con profesionales tanto contratados, nombrados y SERUMS, los profesionales de la salud nombrados están bajo el Decreto Legislativo 1153 vigente a partir del 13 de setiembre del 2013, se debe mencionar que los distintos trabajadores nombrados, contratos, SERUMS cumplen sus funciones según su perfil o formación profesional, las labores que realizan tanto los contratados y nombrados es similar esto se visualiza en la parte estadística HIS y SIS fuente de información digital asimismo se tiene el libro diario de atenciones.

Somos seres humanos quienes laboramos en un establecimiento de salud, quienes enfrentamos diversas situaciones muy complejas por la diversidad de enfermedades, para evitar esto es necesario cumplir de manera sectorizada un buen trabajo de atención primaria preventiva según etapas de vida, con el fin de encontrar enfermedades muy complicadas, todo los profesionales de la salud según la política integral del ministerio de salud debemos actuar con un buen equipo cada uno con roles y funciones según su perfil y formación profesional, se debe contar ambientes apropiado que cuente con materiales, equipos e instrumentales sofisticados.

Actualmente existes diversas capacitaciones, en todo el ambiente geográfico por las diferentes instituciones, se cuenta con protocolos que está debidamente publicadas bajo un marco legal, el no cumplir y estar al actualizados con dichos documentos se corre el riesgo no tener un mal manejo o mala praxis por parte del profesional de la salud y administrativo, a esto se sumaría el retraso, desmotivación, falta de actitud, clima laboral desagradable, dificulta de solucionar ciertos conflictos, dificultad de tomar decisiones, falta de concentración y otros relacionados a la organización.

Por los mencionado, es necesario e importante dar respuesta al presente estudio de investigación: factor laboral y satisfacción de los trabajadores de la microred de salud luricocha, Ayacucho.

La microred, Unidad Ejecutora, la Dirección Regional de Salud y el Ministerio de Salud tiene la rectoría de hacer cumplir las programaciones o metas anuales, el compromiso es de todos los trabajadores con miras a poder cubrir de manera diaria y mensual, esto se va visualizando en la sala situacional, por lo dicho el trabajo es integral de todo el personal para lograr dichos objetivos, dicho esto en relación a los haberes y/o remuneración al personal es indistinta por lo que habría una desmotivación, desigualdad en la remuneración por las condiciones y lugares de trabajo a esto se suma la carga laboral y funcional que se les asigna. (Fuente: planilla y contratos por la unidad ejecutora Ayacucho norte).

Según Palma expresa un concepto de satisfacción laboral donde estaría incorporando variables que interaccionen, con el propósito de incrementar o que los trabajadores reduzca el nivel de satisfacción en un espacio o escenario donde labora (Palma 1999).

Elabora una escala denominada satisfacción laboral – Sonia Palma SL-SPC en 2005, dicha escala nos proporciona dentro de un ambiente de trabajo un diagnóstico general de la actitud, descubriendo cuán satisfactorio o insatisfactorio le es beneficioso al personal trabajador dentro de sus funciones laborales. Este instrumento se analiza especialmente con la teoría motivacional, asimismo se vincula las teorías relacionadas a la dinámica y discrepancia. Gracias a este cuestionario es necesario nombrar y puntualizar la satisfacción a nivel general dentro del ambiente laboral y de manera específica los niveles de satisfacción se estaría considerando cuatro factores: beneficios económicos, reconocimiento personal, condiciones de trabajo y significación de la tarea.

Las relaciones interpersonales se convierte en una pieza clave de la satisfacción laboral (Alfaro&Leyton&Solano&Torres 2012).

Según lo mencionado es necesario estudiar, indagar a profundidad sobre el comportamiento de los diferentes grupos profesionales con la finalidad de poder determinar e identificar que factores influyen en la satisfacción e insatisfacción en el ambiente laboral donde un trabaja, a esto se suman la organización, actitud del



profesional de la salud en su vida laboral, esto podría influir en la cantidad y calidad del trabajo que desarrollan.

## **1.2. Trabajos previos**

Existen diversos trabajos de investigación en relación al presente trabajo, donde se consideran diversas informaciones claras y precisas sobre el nivel de profesionalización y manejo de recursos dentro de una institución.

La globalización es un medio donde las instituciones deben estar a la par con la modernización en sus funciones y equipamientos, el sector salud es el encargado de difundir para generar condiciones de trabajo para el personal de salud respetando sus derechos y deberes como trabajador, buscando problematizar dentro de la institución de manera continua para mejorar la calidad de atención, es necesario proponer planes de capacitación y diseñar propuestas frente a las problemáticas encontradas, con la finalidad de transformar una gestión pública a nivel de los trabajadores públicos y funcionarios.

Presentamos algunos trabajos de investigación relacionados al tema, podemos mencionar:

### ***A nivel internacional***

Robbins & Stephen & Timothy (2009), en su libro, Comportamiento Organizacional, publicado en México, 13ava edición, desarrolla temas como el comportamiento en las organizaciones, el liderazgo, la satisfacción laboral. Asume el objetivo analizar la problemática de las empresas norteamericanas. El aporte de estos autores a nuestra investigación está en el hecho de ser un antecedente inmediato que confirma la relación entre la satisfacción laboral y el aprendizaje organizacional, además de ser un gran inspirador teórico de nuestro estudio (Robbins&Stephen&Timothy 2009).

Rodríguez, (2008), en artículo titulado “La Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud como un factor de calidad”, publicado en México, aborda la temática de la Satisfacción laboral y los diversos factores que lo determinan. Asume el objetivo determinar la relación causa - efecto entre satisfacción laboral y

múltiples factores, entre otros de la diversidad de las necesidades (Balladares 2015).

Dicho estudio concluye que un 64% de trabajadores están satisfechos en relación a las diversas necesidades que conforman el contexto del trabajo entre ellos, el trabajo mismo, el equipamiento, el sueldo, el reconocimiento de sus superiores y el aprendizaje de equipo. El aporte de esta investigación está en el hecho de haber determinado la relación causa efecto entre la Satisfacción laboral y el aprendizaje grupal (u organizacional) (Balladares 2015).

Méndez, (2011) Colombia, en su investigación titulada “Satisfacción laboral del personal, de los policlínicos del sector público, que ha sido contratado por el seguro nacional de salud para la provisión de atención sanitaria”, aborda la temática de la Satisfacción laboral como resultado de diversos factores condicionantes, entre ellos la distribución equitativa, el liderazgo, el éxito, etc (Méndez 2011).

Morillo, (2006), en su artículo la importancia de la satisfacción laboral asociado a la productividad, publicado en la universidad de Morales, México, aborda el tema de las causas de la satisfacción laboral. En este estudio asume que el principal objetivo de la satisfacción o insatisfacción en el ambiente de trabajo es determinar las causas (Alfaro 1999).

Cifuentes (2012) Bogotá - Colombia, realizó un estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención 2012”; el objetivo de la presente investigación fue determinar dentro de la institución de salud el grado de satisfacción de los profesionales que laboran en el cuarto nivel de atención, asimismo determinar cuáles son las características laborales y socio demográficas que tienen vínculo o enlace con los factores determinantes. El método fue descriptivo de corte transversal. La población fue de 105 profesionales de enfermería. En la presente investigación se empleó el cuestionario Font-Roja. Se acertó conclusiones entre ellos se mencionaron:

*“En general, los profesionales de enfermería se encuentran complacidos con los factores de características extrínsecas de estatus y promoción profesional. La insatisfacción laboral está establecida por los aspectos que de alguna forma se tiene que*

*contemplar con la relación interpersonal con los profesionales que laboran en la institución, la competencia profesional y la monotonía laboral. Sumado la imposición del trabajo y la satisfacción por el trabajo también se obtuvieron puntajes bajos, en asociación al género se logró que las enfermeras con quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres, en asociación a la edad se demostró que los enfermeros(as) mayor o igual a los 37 años se manifestaron más insatisfechos en relación a su trabajo que desempeñan, la competencia profesional y la relación interpersonal con sus jefes” . (Cifuentes 2012, p.127)*

### **A nivel Nacional**

Flores, (2005) Lima, en su libro, El Comportamiento Humano en las Organizaciones, publicado por la Universidad del Pacífico, Lima, analiza la problemática que acontece en el día a día de las empresas peruanas. La satisfacción laboral es definida como una forma de comportamiento, frente a la insatisfacción u otro tipo de reacciones. Entre otras afirmaciones, el autor afirma que, del comportamiento de la Organización depende el comportamiento de cada trabajador y viceversa. Concluye que la satisfacción laboral dependerá del comportamiento de la empresa, a su vez la satisfacción de los trabajadores repercutirá en la consolidación de la empresa y la mejora de la productividad, incluso en la calidad de atención de sus clientes. Por ello y otras razones consideramos que Flores es indispensable como fuente teórica para esta investigación (Mendez 2015).

Alfaro & Leyton & Meza & Saenz, (2012) Lima, en la Tesis para Obtener el Grado de Magister, con el tema: Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades. En la presente investigación se evalúa la satisfacción laboral y su relación con las variables ocupacionales previo análisis como son: tiempo de servicio, género y condición laboral. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, todo fue realizado en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio (Moisés 2015).

La satisfacción laboral se mide utilizando el instrumento o cuestionario (satisfacción laboral- Sonia Palma Carrillo), se tiene cuatro factores como beneficios económicos, reconocimiento personal, condición de trabajo y significado en sus funciones. Se puede distinguir que no hay diferencia significativa en los resultados de los trabajadores que laboran en el nivel de satisfacción en cada una de las tres municipalidades y se está considerando el promedio; asimismo, se ha encontrado en la condición laboral diferencias significativas en relación al nivel de satisfacción en cada uno de los diversos factores (Moisés 2015).

Céspedes (2015), realizó un estudio sobre “la gestión por procesos y su influencia en el desempeño laboral del Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes – 2015” el cual se desarrolló con el propósito de determinar la influencia de la gestión por procesos en el desempeño laboral. El tipo de estudio es el no experimental, el diseño de estudio es correlacional, transeccional causal y los métodos de investigación aplicados fue el deductivo e inductivo. La población estudio estaba conformada por 70 trabajadores del Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes - 2015; para la presente investigación se ha utilizado dos instrumentos que ha sido debidamente validados para su recolección de información de las variables en estudio y dicha información se procesó mediante el software de estadística para ciencias sociales SPSS V23. Las conclusiones a la que llego fueron:

*“La gestión por procesos influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Proyecto, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. El nivel deficiente es el más significativo en las dimensiones de la gestión por procesos, en los porcentajes que de mayor a menor se ubican en la forma siguiente: desarrollo del personal 71 %, innovación 50 %, monitoreo, evaluación y control 47 %, Planificación estratégica 47 %, rendición de cuentas 46 %. Es el nivel bueno es el que prevalece en las dimensiones del desempeño laboral, en los porcentajes que de mayor a menor se ubican en la forma siguiente: cualidades personales 59%, realización de tareas 42%, contribución al logro institucional 42%, Políticas públicas 24% y evaluación del trabajo 9%. La gestión por procesos influye significativamente en el*

*desempeño laboral en cuanto a políticas públicas de los trabajadores” . (Céspedes 2015, p. 87)*

Balladares (2015), realizó el estudio sobre “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2015”. Dicha investigación se desplegó con el fin de determinar cómo se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Educación de Tumbes. El tipo de estudio aplicado fue el no experimental y el diseño de estudio correlacional de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 40 trabajadores y 20 usuarios de la Dirección Regional de Educación de Tumbes; se aplicaron dos cuestionarios para cada variable donde fueron validados y sometidos a la prueba de confiabilidad asimismo se aseguraron la recolección de datos. Recolectada la información se procesó mediante el Software de Estadística para Ciencias Sociales (SPSS v.23). Las conclusiones a la que se pudo concluir son:

*“El nivel de calificación de la variable clima organizacional se obtuvo un nivel bajo en un 30%, donde estaría predominando el nivel medio con un 70%. Asimismo en la variable satisfacción del usuario se obtuvo un nivel bajo con 28%, predominando el nivel medio con una calificación del 72%. Se considera que hay una correlación directa con un coeficiente de correlación de 0,948. La significación bilateral indicó que la correlación fue significativa al nivel 0,01. Podemos deducir que el clima organizacional va mejorar si mejorase la satisfacción del usuario por lo que habría una relación directa. Podemos manifestar que se han cumplido los objetivos planteados pues se ha determinado las respectivas relaciones entre variable y dimensiones. La relevancia del trabajo de investigación se pone de manifiesto ya que constituirá un punto de partida en futuras investigaciones” (Balladares 2015, p. 74)*

Zelada (2015) Lima-Peru, realizó un estudio sobre “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014” como objetivos fue concluir el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, y conocer el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio según el nivel aplicativo,

es de tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población a estudiar estuvo conformada por 28. La técnica aplicada para el presente estudio es la encuesta utilizando el instrumento del tipo cuestionario y una escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002. Las conclusiones indicadas son:

*“El porcentaje mayor del personal de salud alcanzo un nivel de satisfacción bajo, esto en relación a la capacitación del personal no habría suficiente oportunidad, el centro de salud o el ministerio de salud no estarían otorgando los instrumentos suficientes para calificar un buen desempeño en el puesto al trabajador; los directivos no valoran el trabajo bien realizado, asimismo no se estaría considerando a los trabajadores para la toma de decisiones”.*  
(Vanessa 2015, p.56, 57)

Pinto & Portugal (2016), realizo un estudio sobre “Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras, centro quirúrgico del H.R.H.D. Arequipa 2016” El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los factores del ejercicio profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras. La población estudio es 45 enfermeras que reunieron las características definitorias. El estudio es de tipo descriptivo con diseño correlacional de corte transversal, el método encuesta de dos formularios primero características personales y factores del ejercicio profesional el segundo escala de satisfacción laboral de Sonia Palma carrillo (SL-SPC) en el análisis de la información se obtuvo el Chi cuadrado, el coeficiente de contingencia para el cruce de variables y la prueba de correlación de SPERMAN para la asociación. Las conclusiones a la que llego:

*“El mayor porcentaje corresponde a casadas seguido de solteras, más de la mitad tiene experiencia laboral mayor de 26 años a más, para la capacitación asistieron de 2 a 5 eventos, la mayoría presenta mediana satisfacción con respecto a las dimensiones políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad, existe asociación de acuerdo a la prueba de sperman” (Pinto & Portugal 2016 p. 90)*

### ***A nivel Regional***

González (2015), realizó la investigación explicativa “*Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho- 2014*”, la población estudio estaba conformada por sobre 91 enfermeras seleccionadas de 120 (100%), aplicando el test de inteligencia emocional y la escala general de satisfacción laboral, asimismo se podría señalar que la inteligencia emocional tuvo nivel medio en el 45,1% de enfermeras, de las cuales, 40,7% expresa satisfacción laboral moderada, 3,3% satisfacción y 1,1% insatisfacción. Mientras la inteligencia emocional tuvo nivel bajo en el 39,6% de enfermeras, de quienes, 25,3% expresa insatisfacción laboral y 14,3% satisfacción moderada. En conclusión, existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ( $t_b = 0,744$ ;  $p < 0,05$ ).

Huamani (2016) Ayacucho-Perú, realizó un estudio sobre “la satisfacción laboral y el clima organizacional en la Institución Educativa Privada San Carlos, Ayacucho 2016” el cual tuvo como objetivos determinar si existe relación directa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal docente y administrativo de la Institución educativa privada San Carlos, Ayacucho 2016. Con respecto a la metodología, se aplicó la investigación no experimental con diseño transversal correlacional, para lo cual se trabajó con una población censal de 30 docentes y personal administrativo, Los instrumentos que se aplicaron son dos cuestionario. Las conclusiones a las que llegó fueron entre otros que:

*“Existe relación directa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la Institución educativa privada San Carlos Ayacucho. (Rho Sp = 0,477; p = 0,008). Existe relación directa entre la dimensión retribución y el clima organizacional en el personal docente y administrativo de la Institución educativa privada San Carlos Ayacucho, (Rho Sp = 0,281 y p = 0,132). Existe relación directa entre la dimensión seguridad y el clima organizacional en el personal docente y administrativo de la Institución educativa privada San Carlos Ayacucho, (Rho Sp = 0,451 y p = 0,12). Existe relación directa entre la dimensión progreso y el clima organizacional en el personal docente y administrativo de la Institución educativa privada*

*San Carlos Ayacucho, (Rho Sp = 0,132 y p = 0,488). Existe relación directa entre la dimensión compañerismo y el clima organizacional en el personal docente y administrativo de la Institución educativa privada San Carlos Ayacucho, (Rho Sp = 0,409 y p = 0,25)". (Huamani, 2016, p.51-61)*

Moisés (2015) Ayacucho-Perú, realizó un estudio sobre "relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015." Con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue no experimental con diseño transversal correlacional. La muestra sistemática estuvo constituida por 113 enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho de una población de 159, aplicando la escala de inteligencia emocional y escala de satisfacción laboral. El Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman fue el estadígrafo de contraste de las hipótesis, al 95% de nivel de confianza con la aplicación del Software IBM-SPSS. En consecuencia la presente investigación concluyó que la inteligencia emocional tuvo nivel medio en el 49,6% de enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho, bajo en el 38,9% y alto en el 11,5%. La satisfacción laboral fue media en el 30,1% de enfermeras del Hospital Regional de Ayacucho, baja en el 28,2% y alta en el 47,8%. En conclusión, existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015 ( $r_s = 0,866$ ;  $p = 0,000$ ). Las conclusiones a las que llego fueron:

*"Existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015 ( $r_s = 0,866$ ;  $p = 0,000$ ). Existe relación directa entre la atención emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015 ( $r_s = 0,843$ ;  $p = 0,000$ ). Existe relación directa entre la claridad de sentimientos y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015 ( $r_s = 0,905$ ;  $p = 0,000$ ).Existe relación directa entre la reparación emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital*



*Regional de Ayacucho, 2015 ( $r_s = 0,770$ ;  $p = 0,000$ )". (Moisés 2015, p.45)*

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### ***FACTOR LABORAL***

Los factores laborales están vinculados a elementos que estarían contribuyendo efectos en relación con la formación y competencia laboral, en relación con las características personales, sociales, culturales institucionales y económicas de la institución, debe garantizar el derecho de los trabajadores, la relación con sus compañeros y la autoridad (Palma, 1999).

En nuestra vida profesional se va comprobando una serie de acciones como son la motivación, adaptabilidad y capacidad de aprendizaje, no están direccionados en una línea, no son ascendentes. Podríamos decir que hay muchas situaciones donde una se pregunta ¿me gusta hacer lo que aprendí?, ¿es agradable mi trabajo? si consideramos tener fortuna de estar trabajando en estos momentos, contar con estilos de vida de asentir positivamente y apreciar razonablemente bien nuestra carrera. Situaciones donde podríamos estar desempleados. En esta situación es cuando debe iluminarse nuestra actividad vocacional e iniciar una serie de proyectos para nuestras aspiraciones profesionales reales (Ahumada, 2002).

#### ***Deficiencia en las capacidades, habilidades y conocimiento***

Escaso conocimiento en el puesto laboral por falta de conocimientos, habilidades y capacidad, presentándose un desempeño laboral muy bajo o deficiente.

Incumplimiento y falta de capacitación en un periodo determinado, ocasionando un desgaste en las habilidades y conocimientos adquiridos esto debido a un ofrecimiento transitorio en otro puesto y/o carencia en la práctica continua de mis competencias.

Fallar en el momento de corregir, sustituir, refrescar o actualizar los conocimientos y mantener las habilidades con el fin de conservar cambios laborales en el día (arcaico laboral debida a nuevas tecnologías, herramientas y conocimiento.

#### ***Factor Personal***

Características que se presentan en el trabajo por discrepancias personales pueden ser hábitos personales, valores intereses.

Limitación en cuanto a perturbaciones emocionales y físicos.

Presiones adversas o circunstanciales en el trabajo como conflictos personales, problemas familiares y tensión familiar.

Enfrentamientos interpersonales que podrían acontecer en la institución o dentro del servicio (Castañeda, 2007).

**NIVEL DE INSTRUCCIÓN** Aprendizaje que se practica mediante todos los conocimientos aprendidos que tiene el trabajador o profesional de la salud y que esta compromete a todo el de una empresa donde trabaja personal que labora, asimismo es necesario integrar el trabajo de manera organizada con carácter estructural general.

El nivel o escala del profesional son peldaños en cada grupo ocupacional o profesional para ascender en la carrera administrativa (Soria, 2012).

**EXPERIENCIA LABORAL** espacio donde uno labora para cumplir funciones específicas o asignadas, su competencial laboral va logrando por los años laborados y formación laboral, se le evalúa el nivel de autonomía, habilidades, identificación, asimismo el conjuntos de conocimientos, cualidades, actitudes y percepción que permita admitir y pueda desempeñarse apropiadamente el trabajador en su actividad o cargo al nivel máximo de rendimiento así como la retroalimentación recibida.

### ***Factor Social***

Incompetencia para asimilar, comprender información reciente o actualizada

Incomodidad, molestia en el centro de trabajo por una nueva ubicación geográfica.

Diferir en el ambiente laboral organizado frente a las expectativas personales.

Transformar y cambiar en un tiempo

Asignación económica insuficiente con una sobre carga de trabajo.

Insuficiencia en la constitución de una institución operativa

Disponibilidad de provisiones, recursos, personal de apoyo y ambientes de trabajo.

Limitación en el reconocimiento y compensación al trabajo.

Desconocimiento de las normas laborales y protocolos de atención.

Modificación en la organización por la dirección en los planes de trabajo, cambio en los procedimientos que es generado por los estilos de vida, valores y actitudes por los trabajadores (Zelada, 2015)

Abuso de poder jerarquizada.

### ***Relaciones interpersonales***

Conflictos interpersonales producto de la desigualdad, en los estilos de vida, opinión, valores, etc.

La injerencia del acoso sexual, violencia verbal y físico.

### ***Factor Institucional***

PROFESIÓN. Son personas que están legítimamente reconocidos y autorizados por cada colegio profesional para ejercer su aptitud como profesional, es necesario que los profesionales estén acreditados y habilitados de manera periódica, el cual es emitido por el Colegio Profesional a la que pertenecen (Soria 2012).

TIPO DE CONTRATO. Es la acción de contratar de manera formal donde estén amparados a las normas vigentes, las instituciones o entidades tanto públicas y privadas debe cumplir para proveerse de bienes, servicios u obras, donde se tiene que asumir el desembolso o costo según los procesos celebrados o pactados, esto es asumido con bienes monetarios o fondos públicos, cumpliendo con el pago de obligaciones sociales establecidas según la condición del contratante (Soria 2012).

Decreto Legislativo Nro. 276. (Ley de Bases de la carrera administrativa y de remuneración del sector público) servidor público que trabaja en la administración pública con nombramiento o contrato por la autoridad competente, debe regirse formalmente ante ley (Soria 2012).

Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Viene a ser la contratación laboral para el sector público en un régimen especial. La contratación está sujeto a normas especiales y que esta concede beneficios y obligaciones inherentes al régimen especial. (Soria, 2012).

Régimen de la Actividad Privada Decreto Legislativo 728. Ley de Productividad y competitividad laboran donde se cumple la norma y protege al trabajador en su

relación de trabajo subordinado. El contrato individual de trabajo que se celebran libremente puede ser por un tiempo indeterminado o determinado (Soria, 2012).

Contrato de Locación de Servicios. El locador está obligado a realizar ciertos servicios de manera específica, no está supeditado al consejo o junta, donde presta asistencia o un encargo específico por cierto periodo o tiempo determinado de manera específica, donde el vínculo laboral no existe, la retribución es cambio de un trabajo específico (Segredo&Perdomo&Lopez 2004).

### ***Factor cultural***

El rendimiento laboral de los trabajadores va ser trascendental por su fortaleza y preparación cultural. Esto conduce que el trabajador cumpla con las normas de acuerdo al entorno laboral que es sumamente obligatorio según su área y responsabilidad donde está obligado a cumplir. Logrando establecer una excelente organización y calidad de servicio asociado con valores, sumado a esto las competencias básicas del trabajador. La educación y la cultura no solo implican en las funciones, responsabilidades, normas, creencias, idioma, religión y valores morales, sino también se perjudica la conducta fuera del espacio de trabajo (Segredo&Perdomo&Lopez 2004).

### ***Clase social***

La jerarquía de clase del profesional según su estatus dentro de la sociedad donde los mismos miembros se dividen en distintas clases según su estatus. Marginando a los que no estarían integrando o perteneciendo a una clase social. Creando conflictos en cada grupo por el dominio de uno al otro. Induciendo que los conflictos se ejecuten pausadamente debido a la insuficiencia, limitación de trabajo de los diferentes grupos o miembros como equipo.

### ***Funciones y responsabilidades***

La institución y la sociedad otorgan funciones y responsabilidades según el género. En la educación formal las mujeres cumplen y están autorizadas a cumplir responsabilidades que el hombre las realizaba evitando prejuicios dentro de la sociedad. Los trabajadores en la actualidad se proponen por medio de la meritocracia, sin diferencia de género, el incremento del costo de vida, materia

económica, se ha visto realizar una variación en los modelos de trabajo, donde la persona puede cumplir cualquier labor.

### ***Idioma***

Debido a la globalización los trabajos tienen grandes cambios. Entonces, es necesario aprender y transmitir conocimientos en un lugar de trabajo. Sin embargo, por la diversidad de idiomas se tiene retos en llegar a las distintas áreas geográficas del mundo. Por lo tanto la familiarización del idioma oficial por los empleados tiene algunos impedimentos para cumplir responsabilidades algunas veces se puede incumplir instrucciones importantes que estarían afectando su eficiencia laboral en el trabajo (Segredo&Perdomo&Lopez 2004).

### ***Factor económico***

Los empleados estarían afectados externamente por los cambios económicos debido al impacto directo en las ejecuciones y la capacidad que tenga la empresa para administrarlos. Afectado a los trabajadores de una institución. Según el International Development Research Centre, la organización puede verse afectada en la continuación de los proyectos por problemas económicos. Asimismo el crecimiento organizacional puede verse obstaculizado por la inflación y legislación laboral, lo cual afectaría la motivación, la moral y la obligación del empleado (Segredo&Perdomo&Lopez 2004).

Implementación de la nueva política remunerativa por parte del ministerio de salud según el decreto legislativo 1153 a los profesionales de la salud en los diferentes líneas y nivel de carrera profesional, que influye en el desempeño del trabajador.

Personal que no está comprendido en esta norma, excluyendo muchos derechos económicos por laborar en la misma institución.

### ***SATISFACCIÓN LABORAL***

La satisfacción laboral, es la más antigua forma y la más común probablemente en la estrategia operacional de su bienestar en el lugar de trabajo, siendo “el gran reto de las áreas de Recursos Humanos de cualquier empresa (Segredo&Perdomo&Lopez 2004).

La satisfacción laboral se describe al “prosperidad que se aprecia en el trabajo, cuando la aspiración es complacida, vinculándolo el trabajo con la motivación” (Morillo 2006).

El autor postula que en la consolidación de la satisfacción laboral intervienen dos factores: “la actitud del trabajador” y “el contexto interactivo o ambiente generado por la empresa”. En ese sentido es necesario precisar que la satisfacción laboral “es el producto o resultado de diferentes actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo, mientras los factores conexos y la vida en general, es una proveniente firmeza del trabajador al procedimiento de los documentos de trabajo que se ha conseguido, la interacción dinámica de estos dos conjuntos de coordenadas da como resultado final las llamadas necesidades humanas e incitaciones del trabajador”. Ello “distingue o representa una interacción entre el ambiente de trabajo y los trabajadores, en donde se busca la pertinencia entre los que trabajan apreciando su empleo y los que simplemente aceptan su trabajo”. Concluye, diciendo que la satisfacción laboral es “la satisfacción o respuesta efectiva, proveniente de la relación entre las necesidades, valores, condiciones de trabajo, experiencias y expectativas de cada integrante de una organización que son apreciadas por ellos” (Morillo 2006)

Para la evaluación de la satisfacción laboral, se empleó la escala de SL-SPC de Palma (1999) la misma que consta de 36 ítems. La Satisfacción Laboral, es entendida la actitud del propio trabajador hacia su institución o trabajo, se podría decir que es uno de los textos insuficientemente investigados como fenómeno o algo anormal pero sumamente significativo, asimismo explicativo del comportamiento donde muestra la conducta del trabajador. Los estudios sobre este asunto o tema, propone algunas explicaciones a partir de los factores; asimismo se busca también que los procesos psicológicos tenga alguna relación entre la satisfacción laboral y Satisfactores Intrínsecos, Herzberger, Mausner y Snyderman (1959) y se observa que existe una cierta relación con el grado de satisfacción laboral con el comportamiento del personal asistente con otras variables. (Vroom 1964).

Satisfacción Laboral no indica que haiga reglas estandarizadas y el puntaje que se le asigna, se relacionarían con aspectos intrínsecos como son la responsabilidad y

logros cuya puntuación son mayores. Instrumentos sobre satisfacción son pocos con su validación en nuestro medio; existiendo técnicas de mayor uso para medir las actitudes, existiendo literaturas especializadas de escalas. Para esta investigación se decidió la elaboración de una escala con el método de Likert.

Locke en 1976 define a la satisfacción laboral como un estado placentero o positivo que son productos de las experiencias laborales vividas por la persona como resultado de la percepción (Locke 1976).

Por su parte una versión complementa el primer aspecto, afirmando que la satisfacción laboral de las personas es agradable su trabajo por la forma actitudinal que viene a ser una variable que nos indicaría el diagnóstico o grado, en mismo sentido<sup>17</sup>, definen la satisfacción laboral como “una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”. En el mismo sentido se afirma que la satisfacción laboral se explica a “las respuestas objetivas primarias de las personas hacia otras facetas del trabajo y las competencias adquiridas en el trabajo” (Segredo&Perdomo&Lopez 2004).

Según Boada J y Tous J (1993) menciona que “la satisfacción laboral es un factor que va a determinar el grado de confort de una persona, esto se experimenta en su trabajo” (Boada&Tous 1993).

Según Bravo *et al.* (1976) definen a la satisfacción laboral como “una actitud o conjunto de actitudes que se desarrollan en un espacio o área de trabajo por la persona, actitudes que son concernientes hacia el lugar de trabajo en forma general o hacia comentarios específicos del mismo” (Bravo&Piero&Rodriguez 1996).

Los factores de riesgo psicosocial se relacionan negativamente con la satisfacción laboral (Gomez&Hernandez&Mendez 2014).

La satisfacción laboral está relacionada con el nivel de instrucción, con ello nos ayuda a fortalecer la prueba t student que se practica con el análisis comparativo, se puede apreciar quienes tienen mayor satisfacción laboral son los que tienen mayor nivel o grado de instrucción. Podemos mencionar que los profesionales con estudios superiores universitarios tienen mayores niveles de satisfacción en

comparación con los que tienen estudios técnicos (Segredo&Perdomo&Lopez 2004).

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador en un espacio de trabajo propio de la institución u organización, está constituida por valores y creencias donde el trabajador se desenvuelve. Este conjunto de actitudes son determinadas por características actuales del cargo o puesto, sumándose la percepción que tiene el trabajador frente a lo debería (Anaya 2010).

### **CONDICIONES SATISFACCIÓN LABORAL**

**CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES** Todo ambiente de trabajo consta de una infraestructura y materiales de alguna manera van a influir en el confort para la seguridad, salud y calidad de vida de los trabajadores, los trabajadores ven un conjunto de preocupaciones por su espacio laboral por su confort personal, así como el desarrollo de sus actividades con una organización y sistematización de los servicios, ambientes, privacidad y mobiliarios; sin embargo, Salvo (1996), demostró como el mal olor, temperaturas inadecuadas, deficiente ventilación, el aseo, el ruido, iluminación deficiente, equipos y materiales de trabajo deficiente provoca un molestar y tensionaba al personal trabajador (Valles 2012).

Dentro de un área interdisciplinaria en un área de trabajo funciona se esta se relaciona con la calidad de vida, la salud y la seguridad, es necesario que la institución en los espacios de trabajo cuente y practique los buenos estándares de seguridad y salud.

**BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVA** son incentivos económicos que se dan de manera regular o adicional como producto de la labor que realizada, sumándose el grado de complacencia, son los beneficios adicionales se usan para contratar y retener a los mejores talentos (Pinto&Portugal 2016).

La remuneración y la bonificación adicional se dan como producto de la labor realiza por el empleador. La bonificación adicional, sueldos, tienen gran importancia entre ellos las vacaciones, asignación familiar, gratificaciones, CTS y entre otros, la determinación de la satisfacción laboral como los factores de influencia, en su conjunto se complace un sin número de necesidades fisiológicas de la persona, puede ser símbolos o términos del "status", que significa situación



actual en su seguridad y reconocimiento; donde se otorga a la vida humana mayor libertad y esto busca adquirir otros valores.

Robbins (2004), establece que el trabajo tiene oportunidades para proveer tareas inspiradoras en el aprendizaje para el crecimiento profesional o personal, a esto se suma la responsabilidad y resultados esperados. Los trabajadores prefieren que los estimulen mentalmente.

**POLITICAS ADMINISTRATIVAS** Las políticas son directrices para la toma de decisiones. Contando con normas institucionales y lineamientos que están dirigidas directamente con el trabajador que están asociadas en la relación laboral, políticas administrativas que van a proteger y motivar a los trabajadores. Constituyendo medios para alcanzar las metas y objetivos.

El comportamiento organización se relaciona, con la finalidad de utilizar la sapiencia cultural adquirida de manera eficiencia y eficacia en el avance de los conocimientos, las políticas laborales son una excelente herramienta para reducir la percepción de un tratamiento arbitrario hacia el trabajador, dichas políticas tienen que ser compartidas con el trabajador durante los primeros meses de trabajo. A esto se suma la ciencia, tecnología y humanidad, logrando promover y enriquecer a la misma persona o sus integrantes de una institución.

**RELACIONES INTERPERSONALES** Los miembros de una organización laboral se interrelacionan llegando a un grado de complacencia entre los demás integrantes de una organización quienes comparten y se distribuyen las diferentes actividades laborales que usualmente se realizan.

La relación interpersonal es muy importante en la vida de cualquier ser humano, donde se socializan situaciones, circunstancia y características, tienen que ser armónicas con sus compañeros de trabajo. Aquí se centra el éxito profesional de la personal donde está presente la oportunidad de expresarse y desarrollarse en sus habilidades y potencialidades dentro de la institución, es necesario conservar una adecuada o buena autoestima, donde las relaciones laborales se va a mejorar y poder apreciar un reconocimiento con el grupo, fortaleciéndose el profesional en su labor diaria, favoreciendo el avance de la organización por tener un buen ambiente de trabajo donde se labora.

**RELACIÓN PERSONAL** Son lazos o convivencias dentro del entorno laboral que influye en los profesionales en su motivación de manera positiva o negativa.

La administración de recursos humanos en una organización es necesaria y fundamental ampliar los conocimientos según las nuevas investigaciones, donde se tendría modificar y mejorar las actitudes y habilidades del capital humano, con el fin de maximizar el desempeño profesional, Esto es fundamental y necesario que exista una buena comunicación.

El personal debe tener ciertas competencias, sus responsabilidades debe ser claros como persona y dentro de su área de trabajo. Todo personal trabajador debe cumplir:

Laborar y trabajar para su prosperidad, enriquecimiento y mejorar en la actualización de manera permanente asimismo en la capacitación, para que el profesional pueda mantener su competencia profesional y pueda crecer, progresar de manera sustancial con el fin de prestar y ofrecer servicios de calidad.

El personal debe mantener firme en sus valores y principios éticos, debe cumplir o aplicar de manera continuar los procesos de reflexión, en la práctica diaria, para la toma de decisiones en las instituciones donde uno labora donde se presenten conflictos éticos.

El personal debe ejercer autonomía empleando su talento, habilidades y experiencia en su capacidad analítica y crítica.

El personal debe sostener y fomentar una actitud atinada para alcanzar de manera integral en su actuar.

Es necesario admitir y aceptar sus equivocaciones.

Es necesario conservar de manera coherente entre el actuar, el decir, el saber y el pensar.

El profesional debe mantener su identidad de manera integral.

El profesional debe conservar una cultura de platicar.

**DESEMPEÑO DE TAREAS** Es el cumplimiento de funciones de un trabajador donde su valoración es importante en sus tareas cotidianas, logrando alcanza méritos laborales en la institución donde labora. El desempeño laboral está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador, fortaleciendo

sus capacidades y aplicando sus habilidades en el puesto asignado para su buen manejo eficiente en sus funciones.

El desempeño de trabajo es un sistema de control de calidad, donde requiere un conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, donde se considera la capacidad de desarrollar ciertas habilidades complementarias en sus obligaciones y sus deberes en cumplimiento con las normas legales y su reglamento, ejerciendo el profesional responsabilidades con principios e identidad a su cargo.

**RELACION CON LA AUTORIDAD** Puede entenderse a la relación que existe con el jefe inmediato y la apreciación con el trabajador respecto a la apreciación valorativa asimismo a sus actividades cotidianas, respetando los estatutos en materia laboral a través de sus diferentes órganos administrativos.

En una institución a los trabajadores les cautiva e interesa la reacción del jefe con sus responsabilidades. En el ámbito de las organizaciones es muy importante el papel que juega el líder porque de esto va vincular y depender de que obtenga un liderazgo efectivo, a esto se suma el grado que la organización alcance sus objetivos.

El Diseño del trabajo, se trata de ver fundamentalmente como esta en su dimensión, con la participación del propio trabajador donde el puesto de trabajo debe tener una definición clara en la determinación de sus tareas y objetivos relativos al mismo. Es necesario que el trabajador cuente con lineamientos específicos sobre el trabajo que tiene que realizar. La informalidad, refleja una ausencia de diseño del trabajo.

La realización personal, es una dimensión que se relaciona esencialmente con el encaje trabajo-recurso humano (impresión de ajustar y disponer entre las características del trabajo y cualidades personales) para lograr el desarrollo personal debe estar adecuado a una visión de trabajo. Todo trabajador busca crecer en su trabajo en todas sus dimensiones: humana, profesional y económica. En la mayoría de los casos la vida de los trabajadores está ligada al trabajo. Cuando no hay políticas claras respecto a los trabajadores, se aburren, sólo cumplen,

deterioran su personalidad, son insatisfechos, y sólo cumplen mientras nadie se dé cuenta que su trabajo no es productivo.

Las oportunidades de desarrollo a futuro, las competencias profesionales que son ofrecidas en el trabajo actual están en relación con el progreso que está centrada en una dimensión. Es natural que todo trabajador aspire a desarrollarse como profesional en el transcurso de su vida como trabajador. Nadie quiere quedarse en el mismo puesto, nivel estancado de por vida. Las organizaciones, deben fomentar políticas y aplicar estrategias que ayuden a crear estas oportunidades: capacitaciones, cursos nacionales e internacionales, diplomados, maestrías, pasantías con otras instituciones.

Las relaciones sociales y el tiempo libre, se puede apreciar, ver que hay una relación con la disponibilidad del tiempo libre y el entorno del trabajo que es permitida por el horario laboral. En estos tiempos muchos trabajadores se quejan que se han convertido en esclavos del trabajo. La justificación puede ser los míseros que obligan a trabajar tiempo extra, el ganar un poco más que permita darle una vida más digna a la familia. En el fondo el aspecto material y el interés de las instituciones olvidan la importancia de las relaciones sociales y el aprovechamiento del tiempo libre como un gran motivador y condicionante de la satisfacción laboral.

Reconocimiento del propio desempeño laboral, caracterizada fundamentalmente como una dimensión para la satisfacción de los mismos trabajadores, como también los mismos clientes, es necesario estar capacitado e instruido para un justo reconocimiento por los superiores que sería algo justo. La satisfacción de los trabajadores se mide también por el logro, que no sólo implica un reconocimiento externo, sino interno: cada trabajador sabe cuánto ha logrado, cuáles son sus avances y retrocesos. El trabajador que haya destacado se muestra satisfecho con lo que ha hecho, su personalidad se fortalece y consolida más y su autoestima le permite avanzar con más fuerza aún.

La apreciación social del entorno labora es una dimensión que hace referencia a la apreciación por parte de la familia, la sociedad en general, y por parte de uno

mismo. El reconocimiento social puede ser intrínseco o extrínseco, dependiendo del tipo de trabajo.

La política de incentivo (recompensas intrínsecas y extrínsecas), dimensión referente a la seguridad social, prestaciones económicas y reconocimiento, que son apropiadas por el trabajo. La política es expectante por las recompensas justas, las políticas claras y justas de remuneraciones y de ascenso. Es cuando un empleado aprecia que el salario es digno y justo, debido a que cumple con las formalidades y requisitos para el área de trabajo que ocupa, por la contribución y gran abundancia de conocimientos personales y los estándares salariales de la comunidad local y parámetros regionales, resulta muy probable que la satisfacción laboral aumente de modo considerable. Sin embargo, el vínculo entre el sueldo y la satisfacción no radica en la cantidad de dinero que se recibe; sino en la percepción de justicia que los empleados tengan.

Las oportunidades de promoción, esta dimensión hace referencia a la probabilidad y presunción que sea justa para el profesional que son fundamentos y principios a base de sus propios méritos. El premio al mérito es un gran factor de desarrollo de la satisfacción laboral. Las organizaciones deben implementar estrategias de diverso tipo para que la corrupción, los intereses no destruyan al trabajador que ha progresado. Por el contrario, la promoción de los trabajadores debe priorizar los méritos y logros de los trabajadores.

### **Teorías de la satisfacción laboral**

Existen teorías que explican la satisfacción laboral que son propuestas por la psicología, existen algunas teorías que han sido desarrolladas por un gran número de psicólogos, asimismo en algunas investigaciones se ha establecido cuatro teorías<sup>33</sup>:

#### **a. Teoría de Higiene – Motivacional**

Esta teoría fue planteada por Herzberg & Mausner & Snyderman (1959), en Hancer & George, (2003) 86, Morillo (2006) 48, tiene dos categorías una que influye en la conducta de manera distinta y la segunda que son independientes una de la otra;

la segunda está formada por factores satisfactorios o motivadores, donde se centra el trabajo como son logros, reconocimiento, responsabilidad, la primera están los factores higiénicos o insatisfactorios, se indica que el estado motivacional es óptimo como consecuencia de la satisfacción; producto de la interacción de los factores estrictamente motivacionales y los factores preventivos o higiénicos. Esto demuestra que la satisfacción laboral está asociada a la presencia de ciertos factores y también a la carencia de otros factores con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968).

#### **b. Teoría de la discrepancia**

Esta teoría fue planteada por Locke (1984), citado en Palma (2006), quien declara y asevera que la satisfacción laboral está en relación a los valores laborales que son considerados fundamentales y que esto se refleja a través del propio trabajo; en conclusión la satisfacción laboral es resultado del análisis entre lo que realmente se quiere obtener y lo que el trabajador quiere lograr, afirmando que cuanto menor sea la diferencia entre lo que uno tiene y lo que quiere, mayor será la satisfacción.

#### **c. Teoría del procesamiento de la información**

Fue planteada por Sclamink (1977), citado en Palma (2006), quien señala que las personas acondicionan y adaptan sus creencias, conductas y actitudes al contexto social, a situaciones, a la realidad y a sus conductas del pasado y del presente. Este procesamiento va depender del ambiente laboral por componentes que son efectivos como las percepciones y evaluaciones sobre las actitudes apropiadas así como auto percepción de las razones. Mediante el procesamiento de la información la satisfacción laboral es el resultado del propio sujeto en relación a su trabajo, con la interacción de dicha información que el propio ambiente laboral nos proporciona.

#### **Teoría de eventos situacionales**

Sustentada por Quarstein, MacAfee y Glassman (1992), citado en Atalaya 1999, plantean que la satisfacción laboral está determinada por dos factores una de ellas son los eventos situacionales y los otros las características que se percibe de la situación laboral (evaluaciones, estabilidad o permanencia en el puesto, capacitación).

#### **1.4. Formulación del problema**

La mejor defensa de los trabajadores como derecho fundamental es la salud, las organizacionales laborales cualquiera que sea o sector que preste sus servicios a cambio de una remuneración, toda organización tiene como objetivo prioritario cumplir con el salario de acuerdo a las indicaciones de los Organismos Internacionales en materia de salud laboral tales como la Unión Europea, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (Escudero, 2011, p. 14 citando a OIT, 1986).

Los profesionales de la salud y administrativos bajo las diferentes modalidades se ven discriminados por las remuneraciones que se asigna al personal nombrado y contratado, a esto se suma el ambiente de trabajo debido a que hay un hacinamiento en los ambientes de trabajo y no cumplen con las normativas, no hay una buena relación e interrelación con el personal y jefatura inmediata, no se cuenta con documentos de gestión actualizados y no se socializa su importancia.

En la microred de salud Luricocha, se han deteriorado las relaciones interpersonales entre el estamento directivo y los profesionales que buscan la reivindicación de sus derechos y el acceso a espacios laborales que por años estuvieron a su cargo. En este proceso de lucha gremial, son frecuentes los enfrentamientos con los directivos y como respuesta, la amenaza de separación o el despido de la institución.

Desde el 12 de setiembre del 2013 mediante el decreto legislativo 1153 el personal de salud tanto nombrado y serums se ven beneficiados por algunos bonos económicos.

El personal de salud contratado, personal administrativo y personal de servicio, no son beneficiarios a estos bonos económicos, todos cumplen las mismas funciones que un personal nombrado, a esto se suma las metas anuales programadas, el número de atenciones mensuales que se registran.

#### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el factor laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017?

## **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión condiciones físicas y/o materiales con el factor laboral de la microred de salud Luricocha?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con el factor laboral de la microred de salud Luricocha?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión políticas administrativas con el factor laboral de la microred de salud Luricocha?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de relaciones interpersonales con el factor laboral de la microred de salud Luricocha?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de realización personal con el factor laboral de la microred de salud Luricocha?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de desempeño de tareas con el factor laboral de la microred de salud Luricocha?

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de interrelación con la autoridad con el factor laboral de la microred de salud Luricocha?

### **1.5. Justificación del Estudio**

El presente estudio es de mucha relevancia porque nos va proporcionar información sustancial sobre la problemática del personal que labora en la microred de salud, se va obtener información sobre la satisfacción laboral y factor laboral, a partir del cual se tendrá que implementar estrategias que permitir mejorar la gestión institucional.



Dicho estudio beneficiara directamente a la alta dirección, a poder reunirse con los trabajadores para orientar planes de trabajo y actividades que permitan mejorar la satisfacción laboral, asimismo sirva en gestionar compromisos asumidos para la dirección.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

H<sub>1</sub> El factor laboral se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud luricocha Ayacucho, 2017.

H<sub>0</sub> El factor laboral no se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud luricocha Ayacucho, 2017.

### **Hipótesis específica**

H<sub>1</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

H<sub>2</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

H<sub>3</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en las dimensiones políticas administrativas.

H<sub>4</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de relaciones interpersonales.

H<sub>5</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de realización personal.

H<sub>6</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de desempeño de tareas.

H<sub>7</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de interrelación con la autoridad.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

OG Determinar la relación entre los factores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.

### **Objetivo específicos**

OE1 Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión condiciones físicas y/o materiales con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.

OE2 Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.

OE3 Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión políticas administrativas con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.

OE4 Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de relaciones interpersonales con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.

OE5 Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de realización personal con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.

OE6 Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de desempeño de tareas con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.

OE7 Determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de interrelación con la autoridad con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.

## II

### MÉTODO

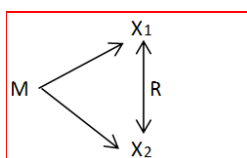
#### 2.1. Diseño de investigación

La presente investigación es no experimental de tipo correlacional, porque la información que se obtendrá con la aplicación de los instrumentos, se pretende evaluar la relación y el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables (Gómez, 2006,p.67) corresponde a un solo corte del tiempo, sin lugar se pretende hacer un seguimientos para comparar la evolución del hecho.

#### Tipo de Investigación

No experimental, donde se le asigna un valor numérico a la variable de estudio, método descriptivo de corte transversal, que nos permite presentar una información tal, en un tiempo y espacio determinado. Las variables no pueden ser manipuladas por el investigador ni tener control de estas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Gráficamente se representa así:



Donde:

M : Muestra

- $X_1$  : Variable 1 (factor laboral)  
 $X_2$  : Variable 2 (satisfacción laboral)  
R : Relación entre variables existentes

El desarrollo de la presente investigación se realiza de acuerdo a las siguientes etapas:

- a) Elaboración del proyecto de investigación de acuerdo a la normativa de la Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, b) Solicitud de la autorización para realizar el trabajo de investigación en la microred de salud luricocha, c) Determinación de la confiabilidad y validez del instrumento de recolección de datos, d) Aplicación del instrumento de recolección de datos, e) Procesamiento y tratamiento estadístico de los datos, f) Prueba de hipótesis y g) Redacción de conclusiones y recomendaciones.

La presente investigación es de tipo no experimental, debido a que se realiza en un espacio natural sin manipular en forma deliberada ninguna variable. (Palella y Martins, 2012, p. 86).

En un estudio no experimental no se va construir ninguna situación, sino que se va observar situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables ya ocurrieron y no podrán ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre éstas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **VARIABLE 1**

X: factor laboral

Los factores laborales están vinculados a elementos que estarían contribuyendo efectos en relación con la formación y competencia laboral, en relación con las características personales, sociales, culturales institucionales y económicas de la institución, debe garantizar el derecho de los trabajadores, la relación con sus compañeros y la autoridad (Palma, S. 1999)

### **VARIABLE 2**

Y: satisfacción laboral

Existen múltiples forma de definición, inicialmente se consideró como un estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Davis & Nexstrom, 1999).

Podríamos definir también como una evaluación perceptual o cognitiva de una persona en su área de trabajo (Alfaro & Vecino, 1999). Hoy en día la actitud o conjuntos de actitudes dentro del trabajo se estaría generalizando y considerando que es producto de la satisfacción laboral (Piero, 1985; Gamero, 2003; Alcover, Martínez & Rodríguez, 2004).

## OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
FACTOR LABORAL	Los factores laborales están relacionados a elementos que puedan contribuir a un resultado por medio de las condiciones, que estén vinculadas con el trabajo mediante la actividad física o intelectual (Palma, S. 1999)	Los factores laborales están vinculados a elementos que estarían contribuyendo efectos en relación con la formación y competencia laboral, en relación con las características personales, sociales, culturales institucionales y económicas de la institución, debe garantizar el derecho de los trabajadores, la relación con sus compañeros y la autoridad (Palma, S. 1999)	Factores personales	Reconocimiento laboral Competencia profesional Formación profesional Plan de capacitación al personal Carga laboral Espacio laboral en el servicio Beneficios académicos	Ordinal:  Alta  Media  Baja
			Factores sociales	Responsabilidad laboral Toma de decisiones Evaluación oportuna Relación laboral optima Comunicación laboral fluida Equipo de trabajo Trabajo desmesurado	
			Factores institucionales	Trabajo organizado Falta de tiempo laboral Prestigio por la institución Limitación de recursos Compromiso con el trabajador Monotonía laboral Conocimiento laboral y derechos	
			Factores culturales	Poca responsabilidad laboral Falta de capacitación Conocimiento de las políticas y normas de la institución Compromiso laboral Limitación laboral Coparticipe de los éxitos y fracasos	

			Factores económicos	Remuneración apropiada Cumplimiento de pago de incentivos y compensaciones Satisfacción económica laboral	
SATISFACCIÓN LABORAL	Conjunto de emociones desarrolladas por la persona a partir de su relación con facetas específicas del trabajo, actitud que se ve influenciada con su empleo, retribución, seguridad, progreso, compañerismo, relación con la autoridad según la labor que realiza (Palma, 1999, p.32)	La satisfacción laboral del personal se va lograr obtener resultados a través de encuestas, se lograra acopiar información de las condiciones de trabajo, retribución, seguridad, progreso, compañerismo, relación con la autoridad esto se determina mediante el puntaje total obtenido con la escala de satisfacción laboral de Palma (1999).	Condiciones físicas y/o material	Distribución de ambientes laborales es apropiada. Ambientes laborales son confortables. Ambientes seguros y cómodos Ambientes distribuidos cómodamente Condiciones ambientales apropiadas para laborar.	Ordinal:  Alta  Media  Baja
			Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración laboral muy bajo al trabajo que realizo Indiferente con la percepción económica y compensaciones para algunos trabajadores. Remuneración laboral apropiada Retribución económica suficiente.	
			Políticas administrativas	Cumplimiento laboral es más que lo económico. Exceso laboral a lo acordado En desacuerdo con horario laboral Horario laboral no apropiado Exceso laboral en horas no son retribuidas económicamente.	
			Relaciones sociales	Ambientes laborales entre compañeros es agradable para trabajar. Ambiente laboral es agradable Distanciamiento laboral es apropiado. Solidaridad laboral existente	
				Responsabilidad laboral apropiado Existe un desarrollo laboral.	

			Desarrollo personal	Actitud y desarrollo laboral permanente Satisfacción por los resultados en el trabajo La realización profesional es ideal Cumplimiento laboral es gratificante	
			Desempeño de tarea	La función laboral es apropiada. Cumplimiento laboral sin importancia. El desarrollo laboral es útil. El trabajo que realizo no es apropiado. El cumplimiento laboral es confortable. El trabajo laboral es agradable	
			Interrelación con la autoridad	Clima laboral apropiado con el jefe inmediato. La calidad de trabajo es bueno con cuando existe buena relación con el jefe. Jefes inmediatos son comprensibles. Relación cordial con los jefes inmediatos. Incomodidad con los jefes inmediatos. Los jefes inmediatos valorar la responsabilidad laboral realizado.	



## 2.3. Población y muestra

### Población

Son 69 trabajadores que conforma la microred de salud Luricocha.

Distribución del personal de salud microred de salud luricocha 2017

Fuente: Oficina de recursos humanos de la microred Luricocha

Establecimiento de Salud	Categoría	Profesional									total
		Medico	Odontólogo	Obstetra	Enfermera	Tec. Enfer	Psicólogo	Biólogo	Tec. Adm	Otros	
Centro de Salud Luricocha	I-3	3	3	5	4	11	1	3	4	3	37
Puesto de Salud Azangaro	I-1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Puesto de Salud Huayllay	I-1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	4
Puesto de Salud Culluchaca	I-1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Puesto de Salud Ccaacas	I-1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
Puesto de Saud Huancayooc	I-2	1	0	2	3	1	0	0	0	0	7
Puesto de Salud Maynay	I-1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
Puesto de Salud Quinrapa	I-1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	3
Puesto de Salud Chihua	I-1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	4
Puesto de satélite Puchcas	I-1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Puesto de satélite Pampay	I-1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Puesto de satélite Aicas	I-1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
	<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>69</b>

Leyenda: otros (conformado por personal artesano, conductor)

Condición laboral microred de salud luricocha 2016

Población	
Profesional	Frecuencia
Medico	5
Odontólogo	3
Obstetra	13
Enfermera	16
Tec. Enfer	21
Psicólogo	1
Biólogo	3
Tec. Adm	4
Otros	3
<b>Total</b>	<b>69</b>

Fuente: Oficina de recursos humanos de la microred Luricocha 2017

### Muestra

La muestra es probabilístico al azar simple estará constituida por 58 trabajadores de la microred de salud Luricocha, determinada a través de la siguiente fórmula estadística:

$$n \geq NZ_{\alpha/2}^2 pq / \{ [E^2 N - 1] + [Z_{\alpha/2}^2 pq] \}$$

Dónde:

- n : Tamaño de muestra
- z : Nivel de confianza del 95% (1,96)
- p : Proporción de éxito del 50% (0,5)
- q : 1 – p (0,5)
- e : Error muestral del 5% (0.05)
- N : Población (69).
- n = **58** trabajadores

#### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica de recolección de datos será la encuesta;

Criterios de Inclusión:

Personal trabajador que labora en la microred de salud de Luricocha

Personal trabajador que acepta participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

Personal trabajador con licencia, vacaciones o descanso médico.

Personal trabajador que no completa el instrumento.

Personal trabajador que vino a laborar en los últimos tres meses

Muestra

Profesional	Frecuencia
Medico	4
Odontólogo	3
Obstetra	11
Enfermera	13
Tec. Enfer	17
Psicólogo	1
Biólogo	3
Tec. Adm	3
Otros	3
<b>Total</b>	<b>58</b>

Fuente: Oficina de recursos humanos de la microred Luricocha 2017

### **Escala de satisfacción laboral**

**Identificación.** ESL.

**Autores.** Palma (1995).

**Descripción.** La escala de satisfacción laboral está constituida por 36 declaraciones distribuidas en siete dimensiones:

Dimensión	Indicador
Condiciones físicas	Características ambientales donde se desarrolla el trabajo
Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo
Políticas administrativas	Estructura empresarial.
Relaciones sociales	Relación existente entre las personas que conforman la institución
Desarrollo personal	Logros y realizaciones de la persona en el ambiente de trabajo.
Desempeño de tarea	Valoración ante el trabajo realizado
Relación con la autoridad	Relación existente entre el sujeto y sus superiores

Las opciones del grado de acuerdo tienen escalamiento Likert:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
TDA	DA	I	ED	TED

**Tiempo de administración.** 15 minutos en promedio.

**Tipo de administración.** Individual (auto-administrado)

### **Validación del instrumento**

La validación de instrumentos se realizará mediante el juicio de expertos, se contara con la participación del docente Dr. Dionicio Godofredo González González de la asignatura de desarrollo del proyecto de investigación, docentes del UCV y especialistas en el área afines.

La validez según Vidal, J. (2009), evaluación del instrumento con la finalidad de valorar si el instrumento cumple con sus objetivos, es decir si el instrumento mide lo que tiene que medir.

### **Confiabilidad del instrumento**

Determinada por 58 profesionales que es el total de los entrevistados de la microred de salud luricocha, aplicando el Coeficiente Alpha de Cronbach debido al carácter politómico de las opciones. El coeficiente de fiabilidad obtenido para la variable factor labora 0,955 para la variable satisfacción laboral fue de 0,896 (alta fiabilidad).

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

La base de datos va ser procesada en Software Estadístico IBM SPSS 22.0 (Statistical Package for Social Science, con los cuales se construirán tablas y figuras de distribución numérica y porcentual, a los cuales se aplicará la prueba estadística Chi Cuadrado para obtener como actúan en relación a las principales variable de estudio.

El método utilizado en el presente estudio fue el hipotético deductivo, porque enfatiza el contraste de las variables con la realidad como criterio de veracidad, garantizando así el tránsito de lo general a lo particular.

Asimismo demandó el uso del método estadístico para el procesamiento, presentación e interpretación de los datos.

La elaboración del marco teórico, así como matriz de consistencia y operacionalización de las variables, permitió la elaboración y aplicación de instrumento de medición. A partir del cual, se elaboró el esquema de informe de investigación cuantitativa que involucra las siguientes etapas: elaboración del diseño del proyecto de investigación, construcción de los instrumentos, las pruebas de confiabilidad y validez, gestión administrativa de autorización para aplicación de los instrumentos, consentimiento informado, elaboración de base de datos, elaboración de presentación tabular, contraste de hipótesis, presentación de conclusiones y recomendaciones.

Finalmente el cálculo de la correlación existente entre las variables y sus dimensiones demandó el uso del estadígrafo Rho de Spearman, en la medida que los datos no configuran distribución normal y son de tipo ordinal.

Estadígrafos en sus dos componentes, a nivel descriptivo, las medidas de tendencia central tales como la medida aritmética, y a nivel de la dispersión de los datos, se ha utilizado la desviación típica estándar.

Se va elaborar tablas de frecuencias, con la finalidad de organizar la información acopiada la misma que ha permitido comparar a nivel descriptivo los resultados de las pruebas realizadas.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para el presente estudio de investigación se tuvo la autorización de la institución de la microred de salud de Luricocha desde su inicio hasta el final de la investigación, asimismo se tuvo el compromiso y el acuerdo claro con los trabajadores mediante el consentimiento informado para su contribución y participación para el presente estudio, donde se tendrá en cuenta la privacidad

y confidencialidad con la información suministrada por los trabajadores. Se va prevalecer ciertos principios el respeto a la persona y a la protección de sus derechos y bienestar.

## **RESULTADOS**

Los resultados obtenidos, fueron analizados en función a los objetivos e hipótesis planteados en la investigación; para la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de prueba Alfa de Cronbach; y para determinar el Factor laboral y satisfacción de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017, se utilizó el Estadístico de Prueba Tau-b de Kendall. Para recolectar y conseguir una información relevante, significativa, se aplicó dos cuestionarios a los actores identificados en la muestra, de la microred de salud Luricocha, donde se suministraron y proporcionaron los datos relacionados con las variables y dimensiones estudiadas. La presentación y análisis de los resultados se muestran en las tablas y figuras estadísticas siguientes:

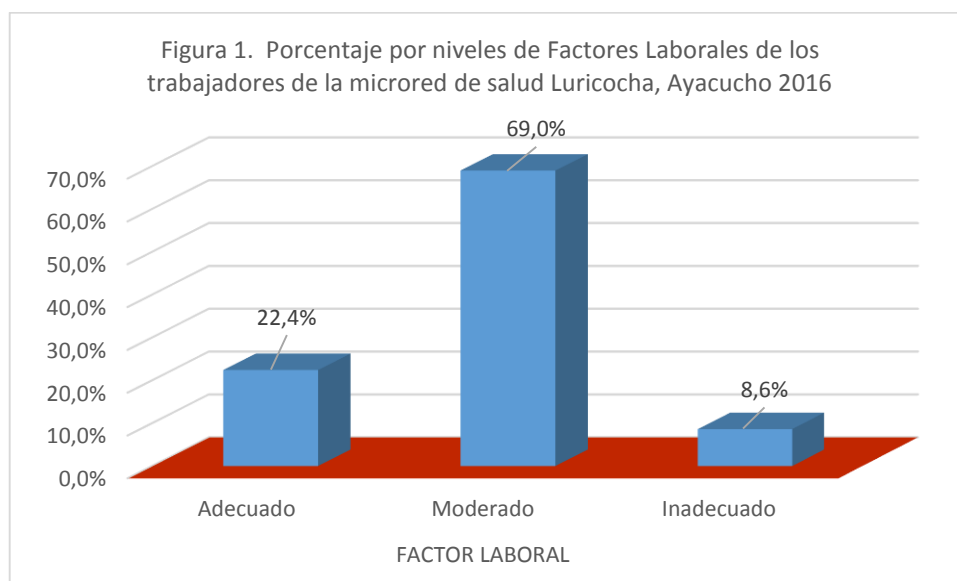
**Tabla 1**

*Frecuencia por nivel del factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2016*

<b>FACTOR LABORAL</b>		
<b>NIVEL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Adecuado	13	22.4
Moderado	40	69.0
Inadecuado	5	8.6
Total	58	100.0

Fuente: instrumentos aplicados a los trabajadores de la microred luricocha - 2017

**Interpretación:** En la tabla 1, se observa que el 69,0% de los trabajadores encuestados de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017 opinaron que el factor laboral es moderado y el 8,6% de los encuestados opinaron que el factor laboral es inadecuado, podemos decir en esta variable que el trabajador no tiene una estrecha relación con las actividades que cumple en su puesto de trabajo debido al deficiente reconocimiento y percepción económica que estaría relacionado con su rendimiento falta de motivación para cumplir con los objetivos de la institución.



Fuente: Información de la tabla 1

## Tabla 2

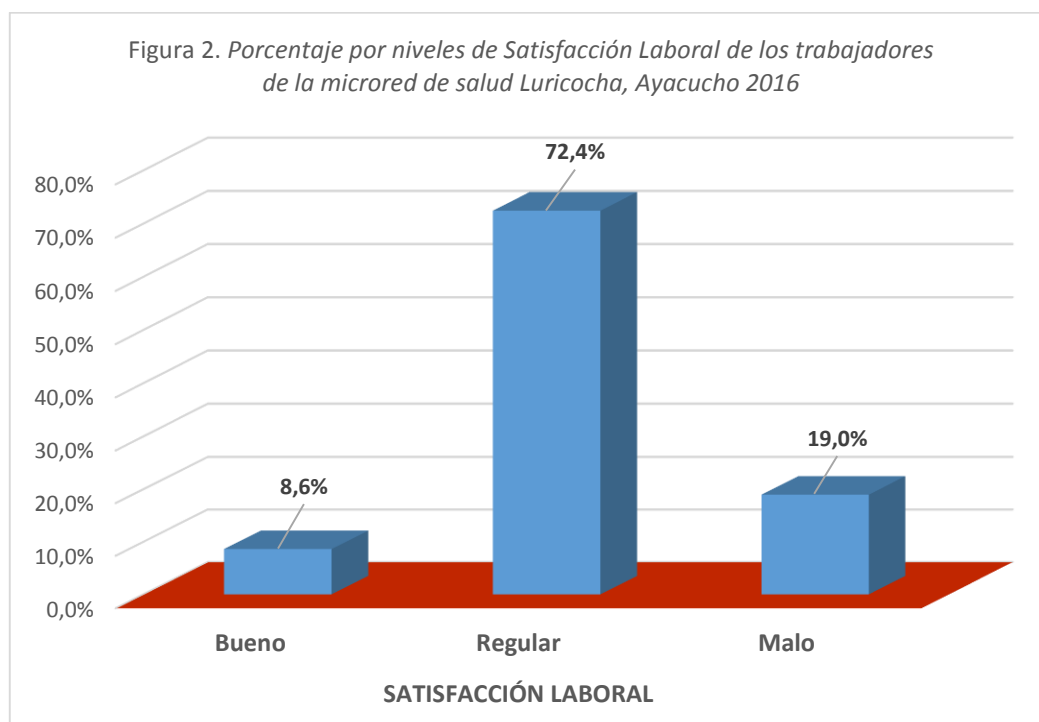
*Frecuencia por nivel del Satisfacción Laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017*

SATISFACCIÓN LABORAL		
NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	8.6
Regular	42	72.4
Malo	11	19.0
Total	58	100.0

Fuente: instrumentos aplicados a los trabajadores de la microred luricocha - 2017.

**Interpretación:** En la tabla 2, se observa que el 72,4% de los trabajadores encuestados de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017 opinaron que su Satisfacción Laboral es regular y el 19,0% de los encuestados opinaron que su Satisfacción laboral es malo, en esta variable podríamos mencionar que el personal trabajador no estaría conforme tanto con los ambientes laborales, responsabilidad y recompensas que se le da a cada trabajador según su perfil profesional, es necesario mejorar las relaciones interpersonales.





Fuente: Información de la tabla 2

**Tabla 3.**

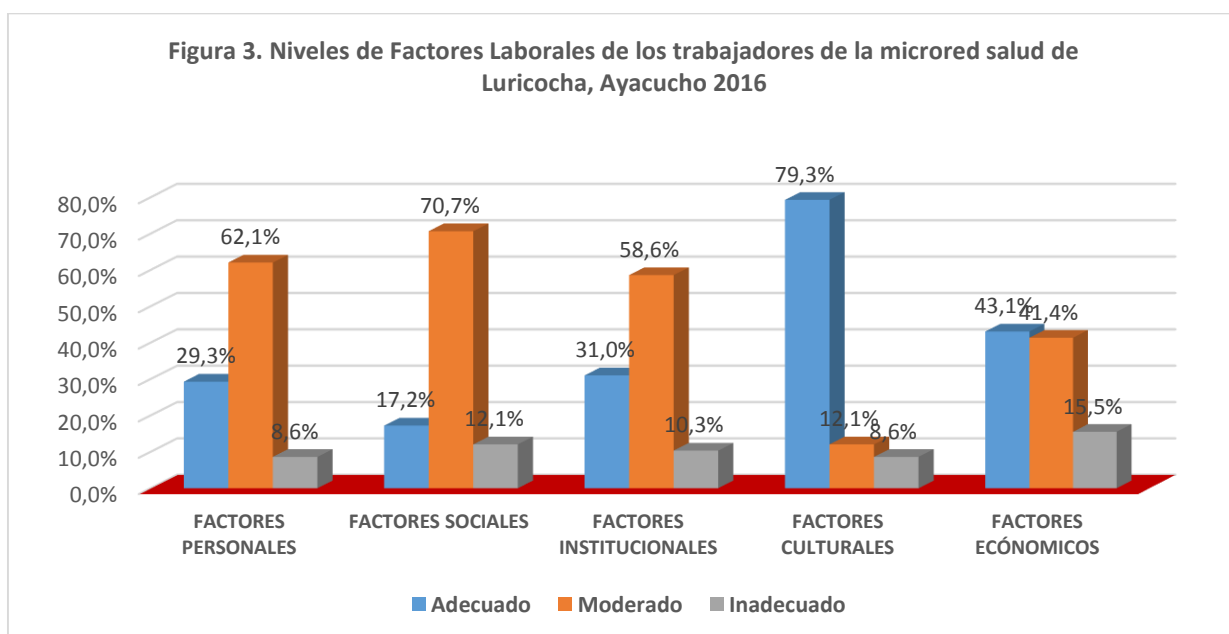
Comparación de frecuencias por niveles de Factores Laborales de los trabajadores de la microred salud de Luricocha, Ayacucho 2017

FACTORES LABORALES										
NIVEL	FACTORES PERSONALES		FACTORES SOCIALES		FACTORES INSTITUCIONALES		FACTORES CULTURALES		FACTORES ECONÓMICOS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Adecuado	17	29.3	10	17.2	18	31.0	46	79.3	25	43.1
Moderado	36	62.1	41	70.7	34	58.6	7	12.1	24	41.4
Inadecuado	5	8.6	7	12.1	6	10.3	5	8.6	9	15.5
Total	58	100.0	100.0		100.0		100.0		100.0	

Fuente: instrumentos aplicados a los trabajadores de la microred luricocha - 2017.

En la tabla 3 se observa que, en las 5 dimensiones de la variable factores laborales, con mayor porcentaje fue en el nivel **moderado** con 62,1%, 70,7% y 58,6% para dimensiones de factores personales, factores sociales y factores

institucionales respectivamente, mientras para factores culturales y factores económicos el mayor porcentaje se presentó en el nivel **adecuado** con 79,3% y 43,1% respectivamente, podemos decir que en esta variable en las dimensiones de factores personales y factores sociales se estaría respetando de manera parcial su formación profesional y retribución por la labor que realiza, mientras en las dimensiones de factores institucionales y factores políticos el personal trabajador estaría parcialmente de acuerdo con la nueva reforma salarial y políticas de compensación.



Fuente: Información de la tabla 3

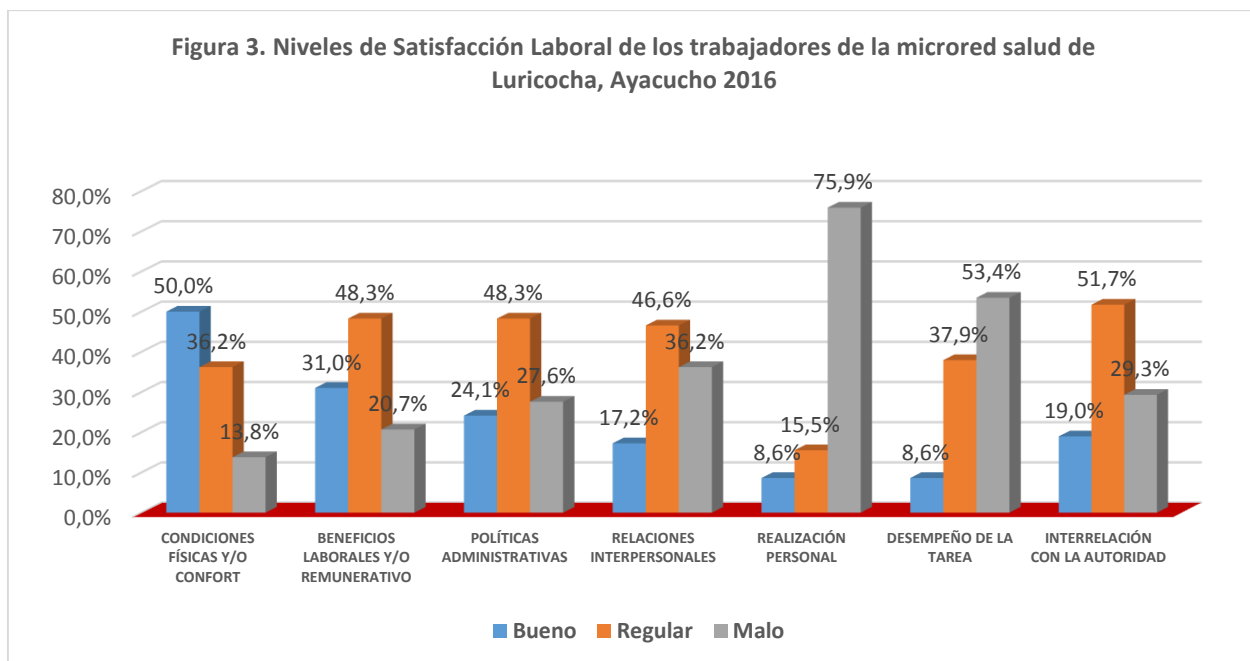
**Tabla 4.**

Comparación de frecuencias por niveles de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la microred salud de Luricocha, Ayacucho 2017.

SATISFACCIÓN LABORAL							
NIVEL	CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT	BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	RELACIONES INTERPERSONALES	REALIZACIÓN PERSONAL	DESEMPEÑO DE LA TAREA	INTERRELACION CON LA AUTORIDAD

	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	29	50.0	18	31.0	14	24.1	10	17.2	5	8.6	5	8.6	11	19.0
Regular	21	36.2	28	48.3	28	48.3	27	46.6	9	15.5	22	37.9	30	51.7
Malo	8	13.8	12	20.7	16	27.6	21	36.2	44	75.9	31	53.4	17	29.3
Total	58	100.0		100.0		100.0		100.0		100.0		100.0		100.0

En la tabla 4 se observa que las 7 dimensiones de la variable satisfacción laboral, con mayores porcentajes entre 46,6% hasta 51,7% fue para el nivel **regular** para las dimensiones de beneficios laborales y/o remunerativa, políticas administrativas, relaciones interpersonales e interrelación con la autoridad, para el nivel **malo** se observó con mayor porcentaje de 75,9% y 53,4% para las dimensiones de realización personal y desempeño de la tarea, respectivamente, mientras para la dimensión condiciones físicas y/o confort el mayor porcentaje fue para el nivel **bueno** con 50,0%, podemos decir que en esta variable en las dimensiones de relación personal y desempeño de tareas el personal que trabaja no está comprometido con la institución debido a la falta de identidad y reconocimiento, sin embargo en las dimensiones de beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales e interrelación con la autoridad es regular por que se estaría cumpliendo de manera parcial o total en relación a las normativas laborales vigentes, mientras en la dimensión de condiciones físicas y/o confort es favorable trabajar de manera parcial.



Fuente: Información de la tabla 4

### Contrastación de las hipótesis de la normalidad

Antes de contrastar las hipótesis se hizo la prueba no paramétrica de Kolmogorov Smirnov y se determinó que los datos encontrados son de una distribución estadística no paramétrica como se presenta en la tabla 5:

$H_0$ : Los datos (variable y dimensión) provienen de una población normal

$H_1$ : Los datos (variable y dimensión) no provienen de una población normal

Tabla 5

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
FACTOR LABORAL	.376	58	.000
D1_FACTORES PERSONALES	.345	58	.000
D2_FACTORES SOCIALES	.365	58	.000
D3_FACTORES INSTITUCIONALES	.321	58	.000
D4_FACTORES CULTURALES	.474	58	.000
D5_FACTORES ECÓNICOS	.274	58	.000
SATISFACCIÓN LABORAL	.389	58	.000
D1_CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT	.313	58	.000

D2_BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	.247	58	.000
D3_POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	.243	58	.000
D4_RELACIONES INTERPERSONALES	.243	58	.000
D5_REALIZACIÓN PERSONAL	.456	58	.000
D6_DESEMPEÑO DE LA TAREA	.335	58	.000
D7_INTERRELACIÓN CON LA AUTORIDAD	.266	58	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Descripción:** En la tabla 5 se observa el resultado de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov) de las variables **factor laboral** y **satisfacción laboral** y sus dimensiones correspondientes, denotándose que el nivel de significancia de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, en todos los valores son menores al 5% de significancia ( $p < 0.05$ ), rechazando la hipótesis nula, y aceptado la hipótesis alternativa de que los datos (variable y dimensión) no provienen de una población normal, por lo tanto se utilizara en este caso el Coeficiente de Contingencia del Estadístico de Prueba Tau-b de Kendall.

### Para objetivo general

**Tabla 6.**

Tabla de contingencia de Factor laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

SATISFACCIÓN LABORAL	FACTOR LABORAL						Total	
	Adecuado		Moderado		Inadecuado		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bueno	5	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	8.6%
Regular	7	12.1%	31	53.4%	4	6.9%	42	72.4%
Malo	1	1.7%	9	15.5%	1	1.7%	11	19.0%
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%

Tabla de Kendall (K)= 0.338      Sig. (P)= 0.007      (P-Valor <0.05)

**Descripción:** En la tabla 6 se observa que el 53,4% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral y un nivel **regular** de satisfacción laboral, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **malo** de satisfacción laboral. También se observa que el

coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.338$ , con nivel de significancia menor al 5% de significancia ( $P < 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** influye significativamente en la **satisfacción laboral** de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

### Para objetivo específico

**Tabla 7.**

Tabla de contingencia de condiciones físicas y/o confort y factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

D1_CONDICIONES FÍSICAS Y/O CONFORT	FACTOR LABORAL						Total	
	Adecuado		Moderado		Inadecuado		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Bueno	8	13.8%	18	31.0%	3	5.2%	29	50.0%
Regular	5	8.6%	14	24.1%	2	3.4%	21	36.2%
Malo	0	0.0%	8	13.8%	0	0.0%	8	13.8%
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%

Tabla de Kendall (K)= 0.091      Sig. (P)= 0.460      (P-Valor >0.05)

**Descripción:** En la tabla 7 se observa que el 31,0% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral y un nivel **bueno** de condiciones físicas y/o confort, en tanto que el 3,4% de los encuestados perciben un nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **regular** de condiciones físicas y/o confort. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.091$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia ( $P > 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** no influye en las **condiciones físicas y/o confort** de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

**Tabla 8.**

Tabla de contingencia de beneficios laborales y/o remunerativos y factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

D2_BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVO	FACTOR LABORAL						Total		
	Adecuado		Moderado		Inadecuado				
	F	%	f	%	f	%	f	%	
Bueno	5	8.6%	11	19.0%	2	3.4%	18	31.0%	
Regular	6	10.3%	19	32.8%	3	5.2%	28	48.3%	
Malo	2	3.4%	10	17.2%	0	0.0%	12	20.7%	
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%	
Tabla de Kendall (K)= 0.019		Sig. (P)= 0.878				(P-Valor >0.05)			

**Descripción:** En la tabla 8 se observa que el 32,8% de los encuestados perciben un nivel moderado de factor laboral y un nivel regular de beneficios laborales y/o remunerativo, en tanto que el 3,4% de los encuestados perciben un nivel inadecuado de factor laboral y un nivel bueno de beneficios laborales y/o remunerativo, del mismo modo el 3,4% de los encuestados perciben un nivel adecuado de factor laboral y un nivel malo de beneficios laborales y/o remunerativo. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.019$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia ( $P > 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** no influye en **beneficios laborales y/o remunerativo** de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

**Tabla 9.**

Tabla de contingencia de políticas administrativas y factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

D3_POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	FACTOR LABORAL						Total		
	Adecuado		Moderado		Inadecuado				
	f	%	f	%	f	%	f	%	
Bueno	5	8.6%	9	15.5%	0	0.0%	14	24.1%	
Regular	5	8.6%	19	32.8%	4	6.9%	28	48.3%	
Malo	3	5.2%	12	20.7%	1	1.7%	16	27.6%	
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%	
Tabla de Kendall (K)= 0.131		Sig. (P)= 0.281				(P-Valor >0.05)			

**Descripción:** En la tabla 9 se observa que el 32,8% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral y un nivel **regular** de políticas administrativas, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **malo** de políticas administrativas. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.131$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia ( $P > 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** no influye en **políticas administrativas** de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

**Tabla 10.**

Tabla de contingencia de relaciones interpersonales y factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

D4_RELACIONES INTERPERSONALES	FACTOR LABORAL						Total	
	Adecuado		Moderado		Inadecuado			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bueno	6	10.3%	3	5.2%	1	1.7%	10	17.2%
Regular	4	6.9%	23	39.7%	0	0.0%	27	46.6%
Malo	3	5.2%	14	24.1%	4	6.9%	21	36.2%
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%
Tabla de Kendall (K)= 0.318		Sig. (P)= 0.009				(P-Valor <0.05)		

**Descripción:** En la tabla 10 se observa que el 39,7% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral y un nivel **regular** de relaciones interpersonales, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **bueno** de relaciones interpersonales. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.318$ , con nivel de significancia menor al 5% de significancia ( $P < 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** influye significativamente en las **relaciones interpersonales** de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.



**Tabla 11.**

Tabla de contingencia de realización personal y factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

D5_REALIZACIÓN PERSONAL	FACTOR LABORAL						Total		
	Adecuado		Moderado		Inadecuado		F	%	
	f	%	f	%	f	%			
Bueno	5	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	8.6%	
Regular	2	3.4%	6	10.3%	1	1.7%	9	15.5%	
Malo	6	10.3%	34	58.6%	4	6.9%	44	75.9%	
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%	
Tabla de Kendall (K)= 0.346		Sig. (P)= 0.006				(P-Valor <0.05)			

**Descripción:** En la tabla 11 se observa que el 58,6% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral y un nivel **regular** de relación personal, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **regular** de relación personal. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.346$ , con nivel de significancia menor al 5% de significancia ( $P < 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** influye significativamente en la **relación personal** de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

**Tabla 12.**

Tabla de contingencia de desempeño de la tarea y factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

D6_DESEMPEÑO DE LA TAREA	FACTOR LABORAL						Total		
	Adecuado		Moderado		Inadecuado		F	%	
	f	%	f	%	f	%			
Bueno	5	8.6%	0	0.0%	0	0.0%	5	8.6%	
Regular	3	5.2%	17	29.3%	2	3.4%	22	37.9%	
Malo	5	8.6%	23	39.7%	3	5.2%	31	53.4%	
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%	
Tabla de Kendall (K)= 0.247		Sig. (P)= 0.047				(P-Valor <0.05)			

**Descripción:** En la tabla 12 se observa que el 39,7% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral y un nivel **malo** de relación al desempeño de la tarea, en tanto que el 3,4% de los encuestados perciben un

nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **regular** de desempeño de la tarea. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.247$ , con nivel de significancia menor al 5% de significancia ( $P < 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** influye significativamente en el desempeño de la tarea de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

**Tabla 13.**

Tabla de contingencia de interrelación con la autoridad y factor laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

D7_INTERRELACIÓN CON LA AUTORIDAD	FACTOR LABORAL						Total	
	Adecuado		Moderado		Inadecuado		F	%
	f	%	f	%	f	%		
Bueno	6	10.3%	4	6.9%	1	1.7%	11	19.0%
Regular	5	8.6%	24	41.4%	1	1.7%	30	51.7%
Malo	2	3.4%	12	20.7%	3	5.2%	17	29.3%
Total	13	22.4%	40	69.0%	5	8.6%	58	100.0%

Tabla de Kendall (K)= 0.301      Sig. (P)= 0.014      (P-Valor <0.05)

**Descripción:** En la tabla 13 se observa que el 41,4% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral y un nivel **regular** de interrelación con la autoridad, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **bueno** de interrelación con la autoridad, del mismo modo el 1,7% de los encuestado percibe un nivel **inadecuado** de factor laboral y un nivel **regular** de interrelación con la autoridad. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de kendall es  $\tau = 0.301$ , con nivel de significancia menor al 5% de significancia ( $P < 0.05$ ); demostrándose que el **factor laboral** influye significativamente en la interrelación con la autoridad de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

### Factor laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
FL_11	73.62	420.380	.662	.953
FL_12	74.26	418.511	.650	.953
FL_13	73.12	420.073	.555	.954
FL_14	74.19	418.437	.676	.953
FL_15	74.41	419.756	.682	.953
FL_16	73.41	417.194	.746	.953
FL_17A	74.55	424.357	.584	.954
FL_21	73.67	421.768	.604	.954
FL_22	73.69	422.709	.633	.954
FL_23	73.28	415.958	.746	.953
FL_24	73.21	421.956	.494	.955
FL_25	73.74	422.686	.646	.954
FL_26	73.79	418.728	.662	.953
FL_27	74.17	415.057	.731	.953
FL_31	73.12	414.985	.622	.954
FL_32	74.57	422.951	.638	.954
FL_33	73.97	421.648	.742	.953
FL_34	74.40	420.068	.636	.954
FL_35	73.24	420.993	.522	.955
FL_36	74.09	420.080	.690	.953
FL_37	74.41	421.229	.593	.954
FL_41	74.41	427.194	.529	.954
FL_42	74.45	427.410	.598	.954
FL_43	74.31	420.288	.647	.954
FL_44	74.79	421.465	.630	.954
FL_45	74.64	423.849	.618	.954
FL_46	74.26	415.739	.692	.953
FL_51	73.93	415.855	.681	.953
FL_52	74.00	415.965	.595	.954
FL_53	74.29	424.737	.548	.954

## Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.896	36

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SL_11	114.45	383.690	.377	.894
SL_12	114.48	377.131	.500	.892
SL_13	114.48	380.359	.410	.894
SL_14	114.31	374.323	.584	.891
SL_15	114.59	384.001	.364	.894
SL_21	113.71	383.474	.259	.897
SL_22	114.12	380.283	.275	.897
SL_23	114.33	378.505	.389	.894
SL_24	114.26	378.967	.459	.893
SL_31	113.45	383.971	.296	.896
SL_32	114.07	385.679	.246	.897
SL_33	114.17	376.812	.418	.894
SL_34	114.24	377.871	.422	.894
SL_35	113.26	383.248	.293	.896
SL_41	113.59	376.598	.436	.893
SL_42	113.05	375.489	.534	.892
SL_43	114.78	399.791	-.029	.901
SL_44	113.45	368.603	.568	.891
SL_51	113.00	375.614	.526	.892
SL_52	112.83	374.005	.629	.891
SL_53	112.91	369.519	.666	.890
SL_54	112.78	372.107	.680	.890
SL_55	112.86	373.875	.598	.891
SL_56	112.81	370.788	.643	.890
SL_61	112.72	372.765	.611	.891
SL_62	114.43	379.758	.319	.896
SL_63	112.72	372.484	.685	.890
SL_64	115.19	390.753	.170	.897
SL_65	113.02	381.772	.392	.894
SL_66	112.93	374.872	.570	.891
SL_71	114.03	384.139	.333	.895
SL_72	113.36	382.165	.383	.894
SL_73	114.10	380.129	.387	.894
SL_74	113.36	374.937	.495	.892
SL_75	114.55	384.252	.317	.895
SL_76	114.00	386.912	.244	.896

## PUNTAJES POR NIVELES (FACTOR LABORAL)

VARIABLE	INTERVALO	NIVELES
FACTORES LABORALES	30 - 69	Adecuado
	70 - 109	Moderado
	110 - 150	Inadecuado

DIMENSIÓN	INTERVALO	NIVELES
FACTOR PERSONAL	7 - 16,2	Adecuado
	16,3 - 25,5	Moderado
	25,6 - 35	Inadecuado
FACTOR SOCIAL	7 - 16,2	Adecuado
	16,3 - 25,5	Moderado
	25,6 - 35	Inadecuado
FACTOR INSTITUCIONAL	7 - 16,2	Adecuado
	16,3 - 25,5	Moderado
	25,6 - 35	Inadecuado
FACTOR CULTURAL	6 - 13	Adecuado
	14 - 21	Moderado
	22 - 30	Inadecuado
FACTOR ECÓNOMICO	3 - 6	Adecuado
	7 - 10	Moderado
	11 - 15	Inadecuado

## PUNTAJES POR NIVELES (SATISFACCIÓN LABORAL)

VARIABLE	INTERVALO	NIVELES
SATISFACCIÓN LABORAL	36-83	Bueno
	84-131	Regular
	132-180	Malo

DIMENSIÓN	INTERVALO	NIVELES
Condiciones físicas y/o confort	5-11,6	Bueno
	11,7-18,3	Regular
	18,4-25	Malo
Beneficios laborales y/o remunerativo	4-9,2	Bueno
	9,3-14,5	Regular
	14,6-20	Malo
Políticas administrativas	5-11,6	Bueno
	11,7-18,3	Regular
	18,4-25	Malo
Relaciones interpersonales	4-9,2	Bueno
	9,3-14,5	Regular
	14,6-20	Malo
Realización personal	6-13	Bueno
	14-21	Regular
	22-30	Malo
Desempeño de la tarea	6-13	Bueno
	14-21	Regular
	22-30	Malo
Interrelación con la autoridad	6-13	Bueno
	14-21	Regular
	22-30	Malo

**TABLA 14**

Condición Laboral	FACTOR LABORAL						Total	
	Adecuado		Moderado		Inadecuado		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Médico	1	1.7%	3	5.2%	0	0.0%	4	6.9%
Odontólogo	1	1.7%	1	1.7%	1	1.7%	3	5.2%
Obstetra	2	3.4%	5	8.6%	4	6.9%	11	19.0%
Enfermera	2	3.4%	11	19.0%	0	0.0%	13	22.4%
Técnico enfermera	5	8.6%	12	20.7%	0	0.0%	17	29.3%
Psicólogo	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	1.7%
Biólogo	1	1.7%	2	3.4%	0	0.0%	3	5.2%
Técnico administrador	0	0.0%	3	5.2%	0	0.0%	3	5.2%
Otros	1	1.7%	2	3.4%	0	0.0%	3	5.2%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>22.4%</b>	<b>40</b>	<b>69.0%</b>	<b>5</b>	<b>8.6%</b>	<b>58</b>	<b>100.0%</b>

**Descripción:** En la tabla 14 se observa que el 20,7% de los encuestados perciben un nivel **moderado** de factor laboral según condición laboral estarían los técnicos enfermero en mayor número seguido de las enfermeras, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel **inadecuado** de factor laboral según la condición laboral estarían los odontólogos, del mismo modo el 1,7% de los encuestado percibe un nivel **adecuado** de factor laboral según condición laboral estarían los médicos, odontólogos, biólogos trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.

**TABLA 15**

Condición Laboral	SATISFACCIÓN LABORAL						Total	
	Bueno		Regular		Malo			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Médico	0	0.0%	2	3.4%	2	3.4%	4	6.9%
Odontólogo	0	0.0%	3	5.2%	0	0.0%	3	5.2%
Obstetra	1	1.7%	9	15.5%	1	1.7%	11	19.0%
Enfermera	1	1.7%	9	15.5%	3	5.2%	13	22.4%
Técnico enfermera	3	5.2%	11	19.0%	3	5.2%	17	29.3%
Psicólogo	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	1	1.7%
Biólogo	0	0.0%	3	5.2%	0	0.0%	3	5.2%
Técnico administrador	0	0.0%	2	3.4%	1	1.7%	3	5.2%
Otros	0	0.0%	2	3.4%	1	1.7%	3	5.2%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>8.6%</b>	<b>42</b>	<b>72.4%</b>	<b>11</b>	<b>19.0%</b>	<b>58</b>	<b>100.0%</b>

**Descripción:** En la tabla 15 se observa que el 19,0% de los encuestados perciben un nivel regular de satisfacción laboral según condición laboral estarían los técnicos enfermero, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel malo de satisfacción laboral según la condición laboral estarían las obstetras, técnicos administrativos, del mismo modo el 1,7% de los encuestado percibe un nivel bueno de satisfacción laboral según condición laboral estarían las obstetras, enfermeras trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.



## IV

### DISCUSIÓN

El proceso de descentralización y la modernización del Estado Peruano han retrocedido y, por ende debe de ser evaluado y urgentemente puesto en marcha una vez más, a fin de dar solución a los problemas prioritarios como es la salud y educación. Estas son políticas de estado de acuerdo nacional y compromisos mencionados en el plan bicentenario : el Perú hacia el 2021 como objetivos mundiales y como respuesta a los escasos avances en el desarrollo humano de la población y la corrupción existente en la administración pública, para lograr cambios y mejoría en la calidad de vida de la población, para un desarrollo humano integral con un nivel de competitividad en el mercado laboral.

En la tabla 1, se observa que el 69,0% de los trabajadores encuestados de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017 opinaron que el factor laboral es moderado y el 8,6% de los encuestados opinaron que el factor laboral es inadecuado. **Balladares Paredes Florinda 2015**, en un estudio sobre “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2015”, fue para el nivel **medio** con un 70%, seguido del nivel bajo que obtuvo un 30%.

En la tabla 2, se observa que el 72,4% de los trabajadores encuestados de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017 opinaron que su **Satisfacción Laboral** es regular y el 19,0% de los encuestados opinaron que su Satisfacción laboral es malo. En un estudio realizado **por González (2015)**, en “Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho- 2014”, el 40,7% expresaron satisfacción laboral **moderada**, 3,3% **satisfacción** y 1,1% **insatisfacción**. La información que nos brinda Balladares Paredes Florinda 2015, en un estudio de “Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2015”, predominó el nivel de calificación **medio** con un 72%, seguido del nivel **bajo** que obtuvo un 28%. Conclusión diferente obtenido por **ALFARO, LEYTON, MEZA & SAENZ, Lima (2012)** en la Tesis de Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades, Se puede distinguir que con los resultados son que no hay

diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral **medio** de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades.

En la tabla 3 se observa que, en las 5 dimensiones de la variable factores laborales, con mayor porcentaje fue en el nivel moderado con 62,1%, 70,7% y 58,6% para dimensiones de factores personales, factores sociales y factores institucionales respectivamente, mientras para factores culturales y factores económicos el mayor porcentaje se presentó en el nivel adecuado con 79,3% y 43,1% respectivamente. En un estudio realizado por Pinto Salazar, Lucia & Portugal Concha Elizabeth 2016, sobre “Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras, centro quirúrgico del H.R.H.D. Arequipa 2016” en la que la mayoría presenta mediana satisfacción con respecto a las dimensiones políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad.

En la tabla 6 se observa que el 53,4% de los encuestados perciben un nivel moderado de factor laboral y un nivel regular de satisfacción laboral, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel inadecuado de factor laboral y un nivel malo de satisfacción laboral. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.338$ , con nivel de significancia menor al 5% de significancia ( $P < 0.05$ ); demostrándose que el factor laboral influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017. La información que nos brinda González (2015), en su investigación de “Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Regional de Ayacucho- 2014” concluye que, existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ( $t_b = 0,744$ ;  $p < 0,05$ ). Y en otro estudio realizado por Moisés Ríos, Ruth Marleny, en Ayacucho – Perú, el 2015, sobre “relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015. En la que concluye que existe relación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015 ( $r_s = 0,866$ ;  $p = 0,000$ ).

En la tabla 9 se observa que el 32,8% de los encuestados perciben un nivel moderado de factor laboral y un nivel regular de políticas administrativas, en tanto que el 1,7% de los encuestados perciben un nivel inadecuado de factor laboral y un nivel malo de políticas administrativas. También se observa que el coeficiente de contingencia del estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $\tau = 0.131$ , con nivel de significancia mayor al 5% de significancia ( $P > 0.05$ ); demostrándose que el factor laboral no influye en políticas administrativas de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017. En un estudio realizado por Aldo Huamani Ochoa, en Ayacucho – Perú, el 2016, sobre “la satisfacción laboral y el clima organizacional en la Institución Educativa Privada San Carlos, Ayacucho 2016”, en la que concluye que existe relación directa entre la dimensión seguridad y el clima organizacional en el personal docente y administrativo de la Institución educativa privada San Carlos Ayacucho, ( $Rho_{Sp} = 0,451$  y  $p = 0,12$ ).

Respecto a la relación entre las variables factor laboral no influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión condiciones físicas y/o materiales, la primera hipótesis de la investigación no se estaría aceptando.

En la segunda hipótesis la relación entre las variables factor laboral no influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, la segunda hipótesis de la investigación no se estaría aceptando.

En la tercera hipótesis la relación entre las variables factor laboral no influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en las dimensiones políticas administrativas, la tercera hipótesis de la investigación no se estaría aceptando.

En la cuarta hipótesis la relación entre las variables factor laboral influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de relaciones interpersonales, la cuarta hipótesis de la investigación se estaría aceptando.

En la quinta hipótesis la relación entre las variables factor laboral influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la

microred de salud Luricocha en la dimensión de realización personal, la quinta hipótesis de la investigación se estaría aceptando.

En la sexta hipótesis en relación entre las variables factor laboral influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de desempeño de tareas, la sexta hipótesis de la investigación se estaría aceptando.

En la séptima hipótesis en relación a las variables factor laboral influye significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de interrelación con la autoridad, la séptima hipótesis de la investigación se estaría aceptando.

## CONCLUSIONES

- 5.1 En términos generales el factor laboral estaría influyendo eventualmente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha, Ayacucho 2017, se observa que el 53,4% de los encuestados perciben un nivel moderado de factor laboral y un nivel regular en satisfacción laboral.
- 5.2 Se demuestra que el factor laboral influye significativamente en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la microred de salud luricocha, Ayacucho 2017, se observa que el 39,7 % de los encuestados percibe un nivel moderado de factor laboral y un nivel regular de relaciones interpersonales.
- 5.3 El factor laboral influye significativamente en la relación personal de los trabajadores de la microred de salud luricocha, Ayacucho 2017, se observa que el 58,6% de los encuestados perciben un nivel moderado de factor laboral y un nivel regular de relación personal.
- 5.4 Se demuestra que el factor laboral influye significativamente en el desempeño de tareas de los trabajadores de la microred de salud luricocha, Ayacucho 2017, se observa que el 38,7% de los encuestados percibe un nivel moderado de factor laboral y un nivel malo de relación al desempeño de tarea.
- 5.5 El factor laboral influye significativamente en la interrelación con la autoridad de los trabajadores de la microred de salud luricocha, Ayacucho 2017, se observa que el 41,4% de los encuestados perciben un nivel moderado de factor laboral y un nivel regular de interrelación con la autoridad.

## RECOMENDACIONES

- 6.1 Implementar la microred de salud con un plan de trabajo anual y que este documento este aprobado por las diferentes organizaciones, trabajadores de la microred luricocha, con la finalidad de trabajar con un solo horizonte, las tomas de decisiones saldrán de los acuerdos por los trabajadores y la autoridad.
- 6.2 Se debe practicar la comunicación fluida con los trabajadores, buscar ambientes propicios de confianza para encontrar efectos positivos y que se habitual.
- 6.3 Promover un liderazgo participativo con todo el personal y que esto permita poner en práctica los compromisos asumidos por la gerencia, para el beneficio del usuario interno.
- 6.4 Implementar un plan de capacitación a los SERUMS, trabajadores nuevos, CAS, nombrados y demás trabajadores con la finalidad de integrar, comprometer en la labor diaria, en beneficio de la institución y usuarios externos.
- 6.5 Fortalecer y optimizar la relación laboral de los trabajadores de la institución con la autoridad, fortaleciendo políticas de motivación y reconocimiento, se debe contar con una virtud apropiada con el jefe y/o autoridad, con la finalidad de mejorar el rendimiento laboral.

## REFERENCIAS

1. Alafaro, R., Leyton, S., Solano, A. y Torres, I. 2012 Satisfacción Laboral y su Relación con algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades. Pontificia Universidad Católica Del Perú
2. Anaya Huamani, Julissa Irma. (2010) Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Feliz Torrealva Gutiérrez – EsSalud Ica. (Tesis para optar el Título de Especialista en Centro Quirúrgico). Ica – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pág.3-37.
3. Ahumada, L. 2002. El Aprendizaje organizacional desde una perspectiva evolutiva y constructiva e la organización. Revista de Psicología. Universidad de Chile.
4. Alfaro, A., y Vecino, J. (1999). Medición de satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Portes. Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones, 15(1), 63-75.
5. Balladares P. Florinda (2015). Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación de Tumbes.
6. Balderas, M. (2009). Administración de los Servicios de enfermería (5ta Ed.). México.
7. Boada. J., y Tous. J. (1993) Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis, 15,2,151-166.
8. Bravo MJ., Peiró JM y Rodríguez I (1996) Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto (eds) Tratado de psicología del trabajo, I. la actividad laboral en su contexto. España: Ed. Síntesis S.A. 343-394.
9. Céspedes Carrillo Edgar Manuel (2015) la gestión por procesos y su influencia en el desempeño laboral del Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes – 2015.

10. Castañeda Z., Delio I. y Fernández, M (2007) Validación de una Escala de niveles y condiciones de aprendizaje organizacional. *Universitas Psychologica* – Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá
11. Cifuentes, J.E. (2012). Colombia, Satisfacción Laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención.
12. Chen, Chung-Jen y Huang, Jing-Wen. (2007). How organizational climate and structure affect knowledge management. The social interaction perspective. *International Journal of Information Management*. 27(2), 104-118. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2006.11.001.
13. Gómez. P., Hernández. J. y Méndez MD. (2014) Factores de riesgo psicosocial y satisfacción labora en una empresa chilena del área de la minería. *ciencTrab*. 16 (49): 9 – 16.
14. Huamani Ochoa, Aldo (2016), la satisfacción laboral y el clima organizacional en la Institución Educativa Privada San Carlos, Ayacucho- Perú 2016. (tesis para optar el grado de Magister en Gestión Pública).
15. Locke EA (1976) The nature and causes off job satisfaction. En MD Dunnette (ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
16. Malvárez, S.M., Castrillón A.M. (2005). Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Serie HR Desarrollo de Recursos Humanos N° 39. Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud.
17. Morillo, S. 2006. Importancia de la satisfacción laboral asociado a la productividad, publicado en la universidad de Morales, México
18. Méndez, R. 2011. Satisfacción laboral del personal, de los policlínicos del sector público, que ha sido contratado por el seguro nacional de salud para la provisión de atención sanitaria. Colombia.
19. Mendoza, M. (2015). Clima Organizacional y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital II Huamanga Essalud 2015. Tesis para obtener el grado de Maestro. Universidad César Vallejo.



20. Moisés Ríos, Ruth Marleny (2015) Inteligencia emocional y satisfacción laboral de enfermeras asistenciales del Hospital Regional de Ayacucho, 2015.
21. Organización Mundial de la Salud. (2006). Global Atlas of the Health Workforce.
22. Palma Carrillo, Sonia. (1999) Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e Investigación en Psicología. Universidad Ricardo Palma. Vol. IX N° 1,27 – 34
23. Pinto Salazar Lucia y Portugal Concha Elizabeth 2016 Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras, centro quirúrgico del H.R.H.D. Arequipa 2016.
24. Robbins S., Stephen P., Timothy A., 2004. Comportamiento Organizacional. 10º edición. México: Pearson.
25. Segredo A., Perdomo V., López P. 2004. Caracterización del desempeño profesional de los egresados de la Maestría en Atención Primaria de Salud.
26. Soria del Castillo, Betty (2012) Diccionario Municipal Peruano “Herramientas para la Gestión Municipal”. Promoción y Capacitación para el Desarrollo (PROMCAD-INICAM). Reimpresión de la Segunda edición.
27. Valles Castellano, María Emilia. (2012). El Papel Modulador de la Inteligencia Emocional en la Relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral. Venezuela [Tesis para optar el Título de Licenciado en Psicología].
28. Vanessa Pamela Zelada Rosales. (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Lima – Perú.
29. Weiniert, A. (1985). Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones. Barcelona: editorial Herder.

## ANEXO 01

### CUESTIONARIO SOBRE FACTORES LABORALES AL PERSONAL DE LA MICRORED DE SALUD LURICOCHA, AYACUCHO 2017

Esta encuesta de opinión sobre factores laborales es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

**Información General** Fecha: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

A continuación tiene Ud. una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuaciones del 1 al 5 de tal manera que el puntaje que se le asigne indicara su conformidad con lo que ha declarado.

- Instrucciones Generales**
1. Muy de acuerdo
  2. De acuerdo
  3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  4. En desacuerdo
  5. Muy en desacuerdo

Establecimiento de salud donde trabaja: \_\_\_\_\_

		muy de acuerdo	de acuerdo	ni de acuerdo ni en desacuerdo	en desacuerdo	muy en desacuerdo
<b>Factores personales</b>						
1	Mi institución me felicita cuando mi desempeño es óptimo					
2	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa stress o tensión					
3	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto profesional, tengo poca independencia					
4	Mi formación profesional es útil con frecuencia					
5	Al final de la jornada de un día de trabajo me suelo encontrar muy cansado (a)					
6	Existe suficiente espacio para todos en los servicios					
7	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral					

<b>Factores sociales</b>							
8	Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo						
9	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones						
10	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados						
11	El ambiente laboral permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias						
12	Existe una comunicación fluida entre el personal						
13	Siento que formo parte de un equipo de trabajo hacia una meta común						
14	Creo que mi trabajo es excesivo no doy abasto con lo que hay que hacer						
<b>Factores institucionales</b>							
15	El trabajo en mi servicio está bien organizado						
16	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo						
17	el nombre y prestigio del Ministerio de Salud (MINSA) es gratificante para mí						
18	Siento con frecuencia no tener recursos o materiales para realizar mi trabajo						
19	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal						
20	Mi actual trabajo en la institución es el mismo de todo los días						
21	Tengo un conocimiento claro de mi condición laboral y derechos laborales						
<b>Factores culturales</b>							
22	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo						
23	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo						
24	Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución						
25	Soy responsable del trabajo que realizo						
26	Me brindan facilidades para aprender y hacer cosas nuevas						
27	Me siento coparticipe de los éxitos y fracasos de mi servicio						
<b>Factores económicos</b>							
28	Mi sueldo o remuneración es adecuado en relación al trabajo que realizo						
29	Mi institución cumple en pagar los incentivos y compensaciones económicas						
30	Estoy satisfecho con la actual política remunerativa decreto legislativo 1153 del Ministerio de Salud						

## ANEXO 02

### CUESTIONARIO SOBRE FACTORES LABORALES AL PERSONAL DE LA MICRORED DE SALUD LURICOCHA, AYACUCHO 2017

#### INSTRUCCIONES GENERALES:

El presente cuestionario sobre la organización donde labora es de carácter anónimo, no amerita colocar su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación, Se le ruega marcar con total veracidad (sinceridad), amplia libertad en la respuesta correcta, ya que de este resultado depende que el estudio sea un éxito.

#### INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: .... /.... /....

Dependencia / Establecimiento de Salud donde trabaja: \_\_\_\_\_

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINISTERIO DE SALUD.

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?
  - a. Director
  - b. Jefe de establecimiento
  - c. Jefe de servicio
  - d. Personal administrativo
  - e. Personal asistencial
  - f. Personal de servicio
  - g. Otros.....
  - ...
2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?
  - a. Médico
  - b. Enfermera
  - c. Obstetra
  - d. Odontólogo
  - e. Técnico Administrativo
  - f. Psicólogo, Biólogo
  - g. Técnico de enfermería/Auxiliar
  - h. Otros(Artesano, Conductor)
3. ¿Cuál es su condición laboral en el MINSA?
  - a. Nombrado
  - b. Contrato 1057
  - c. Contrato 728
  - d. Otros
4. ¿Cuál es su tiempo de servicio en el actual puesto de trabajo?
  - a. Menos de 1 año
  - b. De 1 a 4 años
  - c. De 5 años a más



ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Palma, 1999)

PRESENTACIÓN

Estimado trabajador de la MICRORED DE SALUD LURICOCHA

Buenos días, soy maestría de la Universidad Cesar Vallejo. En esta oportunidad estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándole que los datos son de carácter anónimo y confidencial. Agradeciendo anticipadamente por su participación.

INSTRUCCIONES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo. Sírvase marcar con una aspa(x) de acuerdo a lo que considere adecuado.

1. Totalmente en acuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. En desacuerdo 5. Totalmente de desacuerdo

Nº	ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
	<b>Condiciones físicas y/o confort</b>					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
	<b>Beneficios laborales y/o remunerativo</b>					
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
7	Me siento mal con lo que gano, no percibo bono económico Atención Primaria en Salud, bono zona emergencia					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	<b>Políticas administrativas</b>					
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
12	Me disgusta mi horario					
13	El horario de trabajo me resulta incómodo					
14	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida					

	<b>Relaciones interpersonales</b>					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
	<b>Realización personal</b>					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
	<b>Desempeño de la tarea</b>					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro					
26	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
28	Mi trabajo me aburre					
29	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
	<b>Interrelación con la autoridad</b>					
31	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo					
32	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
33	Mi enfermera jefe es comprensivos					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
35	No me siento a gusto con mi enfermera jefe					
36	La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

## ANEXO 03

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE FACTORES LABORALES

#### Factor laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.955	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
FL_11	73.62	420.380	.662	.953
FL_12	74.26	418.511	.650	.953
FL_13	73.12	420.073	.555	.954
FL_14	74.19	418.437	.676	.953
FL_15	74.41	419.756	.682	.953
FL_16	73.41	417.194	.746	.953
FL_17A	74.55	424.357	.584	.954
FL_21	73.67	421.768	.604	.954
FL_22	73.69	422.709	.633	.954
FL_23	73.28	415.958	.746	.953
FL_24	73.21	421.956	.494	.955
FL_25	73.74	422.686	.646	.954
FL_26	73.79	418.728	.662	.953
FL_27	74.17	415.057	.731	.953
FL_31	73.12	414.985	.622	.954
FL_32	74.57	422.951	.638	.954
FL_33	73.97	421.648	.742	.953
FL_34	74.40	420.068	.636	.954
FL_35	73.24	420.993	.522	.955
FL_36	74.09	420.080	.690	.953
FL_37	74.41	421.229	.593	.954
FL_41	74.41	427.194	.529	.954
FL_42	74.45	427.410	.598	.954
FL_43	74.31	420.288	.647	.954
FL_44	74.79	421.465	.630	.954
FL_45	74.64	423.849	.618	.954
FL_46	74.26	415.739	.692	.953
FL_51	73.93	415.855	.681	.953
FL_52	74.00	415.965	.595	.954
FL_53	74.29	424.737	.548	.954

## ANEXO 04

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCION LABORAL

#### Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.896	36

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SL_11	114.45	383.690	.377	.894
SL_12	114.48	377.131	.500	.892
SL_13	114.48	380.359	.410	.894
SL_14	114.31	374.323	.584	.891
SL_15	114.59	384.001	.364	.894
SL_21	113.71	383.474	.259	.897
SL_22	114.12	380.283	.275	.897
SL_23	114.33	378.505	.389	.894
SL_24	114.26	378.967	.459	.893
SL_31	113.45	383.971	.296	.896
SL_32	114.07	385.679	.246	.897
SL_33	114.17	376.812	.418	.894
SL_34	114.24	377.871	.422	.894
SL_35	113.26	383.248	.293	.896
SL_41	113.59	376.598	.436	.893
SL_42	113.05	375.489	.534	.892
SL_43	114.78	399.791	-.029	.901
SL_44	113.45	368.603	.568	.891
SL_51	113.00	375.614	.526	.892
SL_52	112.83	374.005	.629	.891
SL_53	112.91	369.519	.666	.890
SL_54	112.78	372.107	.680	.890
SL_55	112.86	373.875	.598	.891
SL_56	112.81	370.788	.643	.890
SL_61	112.72	372.765	.611	.891
SL_62	114.43	379.758	.319	.896
SL_63	112.72	372.484	.685	.890
SL_64	115.19	390.753	.170	.897
SL_65	113.02	381.772	.392	.894
SL_66	112.93	374.872	.570	.891
SL_71	114.03	384.139	.333	.895
SL_72	113.36	382.165	.383	.894
SL_73	114.10	380.129	.387	.894
SL_74	113.36	374.937	.495	.892
SL_75	114.55	384.252	.317	.895
SL_76	114.00	386.912	.244	.896



## ANEXO N° 5 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO FACTORES LABORALES

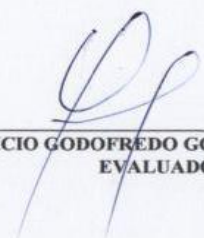
### ANEXO N° 5 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO FACTORES LABORALES

TÍTULO DE LA TESIS: Factores laborales y la satisfacción de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
FACTORES LABORALES	Factores personales	Reconocimiento laboral	Mi institución me felicita cuando mi desempeño es optimo							✓		✓		✓				
		Competencia profesional	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, me causa stress o tensión							✓		✓		✓				
		Formación profesional	Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto profesional, tengo poca							✓		✓		✓				
		Plan de capacitación al personal	Mi formación profesional es útil con frecuencia							✓		✓		✓				
		Carga laboral	Al final de la jornada de un día de trabajo me suelo encontrar muy cansado (a)							✓		✓		✓				
		Espacio laboral en el servicio	Existe suficiente espacio para todos en los servicios							✓		✓		✓				
	Beneficios académicos	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral							✓		✓		✓					
	Factores sociales	Responsabilidad laboral	Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo							✓		✓		✓				
		Toma de decisiones	Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones							✓		✓		✓				
Evaluación oportuna		Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados							✓		✓		✓					

		Relación laboral optima	El ambiente laboral permite expresar opiniones con franqueza a todo nivel sin temor a represalias								✓	✓	✓	✓			
		Comunicación laboral fluida	Existe una comunicación fluida entre el personal								✓	✓	✓	✓			
		Equipo de trabajo	Siento que formo parte de un equipo de trabajo hacia una meta común								✓	✓	✓	✓			
		Trabajo desmesurado	Creo que mi trabajo es excesivo no doy abasto con lo que hay que hacer								✓	✓	✓	✓			
	<b>Factores institucionales</b>	Trabajo organizado	El trabajo en mi servicio está bien organizado								✓	✓	✓	✓			
		Falta de tiempo laboral	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo									✓	✓	✓	✓		
		Prestigio por la institución	el nombre y prestigio del Ministerio de Salud (MINSU) es gratificante para mí									✓	✓	✓	✓		
		Limitación de recursos	Siento con frecuencia no tener recursos o materiales para realizar mi trabajo									✓	✓	✓	✓		
		Compromiso con el trabajador	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal									✓	✓	✓	✓		
		Monotonía laboral	Mi actual trabajo en la institución es el mismo de todo los días									✓	✓	✓	✓		
		Conocimiento laboral y derechos	Tengo un conocimiento claro de mi condición laboral y derechos laborales									✓	✓	✓	✓		
	<b>Factores culturales</b>	Poca responsabilidad laboral	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo								✓	✓	✓	✓			
		Falta de capacitación	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo									✓	✓	✓	✓		
		Conocimiento de las políticas y normas de la institución	Tengo conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución									✓	✓	✓	✓		

Factores económicos	Compromiso laboral	Soy responsable del trabajo que realizo								✓		✓		✓		✓	
	Limitación laboral	Me brindan facilidades para aprender y hacer cosas nuevas								✓		✓		✓		✓	
	Coparticipe de los éxitos y fracasos	Me siento coparticipe de los éxitos y fracasos de mi servicio								✓		✓		✓		✓	
	Remuneración apropiada	Mi sueldo o remuneración es adecuado en relación al trabajo que realizo								✓		✓		✓		✓	
	Cumplimiento de pago de incentivos y compensaciones	Mi institución cumple en pagar los incentivos y compensaciones económicas								✓		✓		✓		✓	
	Satisfacción económica laboral	Estoy satisfecho con la actual política remunerativa decreto legislativo 1153 del Ministerio de Salud								✓		✓		✓		✓	

  
**Dr DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ**  
**EVALUADOR**



**ANEXO N° 6 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE FACTORES LABORALES"**

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre los factores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.

**DIRIGIDO A:**

Trabajadores de la microred de salud Luricocha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

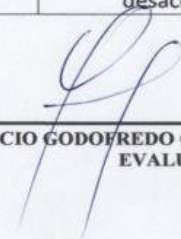
GONZALEZ GONZALEZ, DIONICIO GODOFREDO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

DOCTOR

**VALORACIÓN:**

Muy de Acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

  
Dr DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ  
EVALUADOR



# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## I. DATOS INFORMATIVOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO
REQUEJO YANCE, MARCOS	ADMINISTRADOR Hospital Apoyo Huanta	FACTOR LABORAL	
TÍTULO: FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD DE LURICOCHA, AYACUCHO 2017.			

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENA 41 - 60%	MUY BUENA 61 - 80%	EXCELENTE 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.					✓ 90
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓ 80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.					✓ 90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				✓ 80	
5. SUFICIENTE	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				✓ 80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias.				✓ 80	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					✓ 90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓ 90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				✓ 80	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					✓ 90

## III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Excelente

## IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

85%

Ayacucho, 02 de Junio del 2017	28205901	 <small>GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO DIRECCIÓN REGIONAL DE EVALUACIÓN UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD AYACUCHO NORTE</small>	996260038
LUGAR Y FECHA	DNI	Firma del experto <small>Lic. Adm. Marcos A. Requejo Yance Reg. Unif. de Goleg. N° 14257</small>	Teléfono

**I. DATOS INFORMATIVOS**

APellidos y Nombres del Informante	CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Laines Cayllahua, Efraín	Estadístico	Factores Laborales Satisfacción Laboral	
TÍTULO: FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD DE LURICOCHA, AYACUCHO 2017.			

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

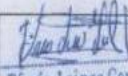
INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENA 41 - 60%	MUY BUENA 61 - 80%	EXCELENTE 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.					85%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90%
5. SUFICIENTE	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias.					90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					85%
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					90%

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

*Excedente*

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

*90%*

Ayacucho, 05 de 06 del 2017	41493302	 Mg. Efraín Laines Cayllahua Reg. 052-012560 Firma del experto	953 326 059
LUGAR Y FECHA	DNI	Firma del experto	Teléfono



## ANEXO N° 7 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

### ANEXO N° 7 MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

TITULO DE LA TESIS: Factores laborales y la satisfacción de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones físicas y/o confort	Distribución de ambientes laborales es apropiada.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores						✓		✓		✓		✓		
		Ambientes laborales son confortables.	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)						✓		✓		✓		✓		
		Ambientes seguros y cómodos	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable						✓		✓		✓		✓		
		Ambientes distribuidos cómodamente	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente						✓		✓		✓		✓		
		Condiciones ambientales apropiadas para laborar	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales						✓		✓		✓		✓		
	Beneficios laborales y/o remunerativo Políticas administrativas	Remuneración laboral muy bajo al trabajo que realizo	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo						✓		✓		✓		✓		
		Indiferente con la percepción económica y compensaciones para	Me siento mal con lo que gano, no percibo bono económico Atención Primaria en Salud.						✓		✓		✓		✓		
		Remuneración laboral apropiada	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable						✓		✓		✓		✓		
		Retribución económica suficiente.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas						✓		✓		✓		✓		
		Cumplimento laboral es más que lo económico.	Siento que doy más de lo que recibo de la institución						✓		✓		✓		✓		
		Exceso laboral a lo acordado	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando						✓		✓		✓		✓		
		Cumplimento laboral es más que lo económico.	Siento que doy más de lo que recibo de la institución						✓		✓		✓		✓		

Políticas administrativas	Exceso laboral a lo acordado	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando								✓	✓	✓	✓		
	En desacuerdo con horario laboral	Me disgusta mi horario								✓	✓	✓	✓		
	Horario laboral no apropiado	El horario de trabajo me resulta incómodo.								✓	✓	✓	✓		
	Exceso laboral en horas no son retribuidas económicamente	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida								✓	✓	✓	✓		
Relaciones interpersonales	Ambientes laborales entre compañeros es agradable para trabajar.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones								✓	✓	✓	✓		
	Ambiente laboral es agradable	Me agrada trabajar con mis compañeros								✓	✓	✓	✓		
	Distanciamiento laboral es apropiado.	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo								✓	✓	✓	✓		
	Solidaridad laboral existente	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo								✓	✓	✓	✓		
Realización personal	Responsabilidad laboral apropiado.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser								✓	✓	✓	✓		
	Existe un desarrollo laboral	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente								✓	✓	✓	✓		
	Actitud y desarrollo laboral permanente	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo								✓	✓	✓	✓		
	Satisfacción por los resultados en el trabajo	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo								✓	✓	✓	✓		
	La realización profesional es ideal	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente								✓	✓	✓	✓		
	Cumplimiento laboral es gratificante	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo								✓	✓	✓	✓		
	La función laboral es apropiada	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro								✓	✓	✓	✓		
	Cumplimiento laboral sin importancia	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia								✓	✓	✓	✓		



Desempeño de la tarea	El desarrollo laboral es útil	Me siento realmente útil con la labor que realizo								✓	✓	✓	✓		
	El trabajo que realizo no es apropiado	Mi trabajo me aburre								✓	✓	✓	✓		
	El cumplimiento laboral es confortable.	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo								✓	✓	✓	✓		
	El trabajo laboral es agradable	Me gusta el trabajo que realizo								✓	✓	✓	✓		
Interrelación con la autoridad	Clima laboral apropiado con el jefe inmediato.	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo								✓	✓	✓	✓		
	La calidad de trabajo es bueno con cuando existe buena relación con el jefe.	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo								✓	✓	✓	✓		
	Jefes inmediatos son comprensibles.	Mi enfermera jefe es comprensivos								✓	✓	✓	✓		
	Relación cordial con los jefes inmediatos.	La relación que tengo con mis superiores es cordial								✓	✓	✓	✓		
	Incomodidad con los jefes inmediatos.	No me siento a gusto con mi enfermera jefe								✓	✓	✓	✓		
	Los jefes inmediatos valorar la responsabilidad laboral realizado.	Estoy satisfecho con la actual política remunerativa decreto legislativo 1153 del Ministerio de Salud								✓	✓	✓	✓		

  
**Dr DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ**  
**EVALUADOR**

**ANEXO N° 8 MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

**"CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL"**

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre los factores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.


**DIRIGIDO A:**  
Trabajadores de la microred de salud Luricocha

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** GONZALEZ GONZALEZ, DIONICIO GODOFREDO

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTOR

**VALORACIÓN:**

Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	-------------	---------------	--------------------------

  
\_\_\_\_\_  
**Dr DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ**  
**EVALUADOR**



# ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## I. DATOS INFORMATIVOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO
REQUEJO YANCE, MARCOS	ADMINISTRADOR Hospital Apoyo Huanta	SATISFACCIÓN LABORAL	
TÍTULO: FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD DE LURICOCHA, AYACUCHO 2017.			

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENA 41 - 60%	MUY BUENA 61 - 80%	EXCELENTE 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.					✓ 90
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓ 90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.					✓ 90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓ 90
5. SUFICIENTE	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓ 90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias.					✓ 90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					✓ 90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓ 90
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					✓ 90
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					✓ 90

### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

Excelente

### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

90%

Ayacucho, 02 de Junio del 2017	28205901		996260038
LUGAR Y FECHA	DNI	Lic. Adm. Marcos A. Requejo Yance Reg. Unid. de Coleg. N° 14327 Firma del experto	Teléfono



**I. DATOS INFORMATIVOS**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INFORMANTE	CARGO O INSTITUCIÓN DONDE LABORA	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO
Vargas Cancho Juan	Ministerio de Salud Ayacucho	Factores laborales Satisfacción laboral	
TÍTULO: FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD DE LURICOCHA, AYACUCHO 2017.			

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENA 41 - 60%	MUY BUENA 61 - 80%	EXCELENTE 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.					85%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					85%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.					90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENTE	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias.					85%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico científicos.					90%
8. COHERENCIA	Entre los indices, indicadores y las dimensiones.					90%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					90%
10. OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					85%

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

.....  
Excelente  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

88.5%

Ayacucho, 05 de 06 del 2017	10728849	Dr. Ivan Vargas Cancho GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD C.P.R. N° 531	945062726
LUGAR Y FECHA	DNI	Firma del experto	Teléfono

**ANEXO 09. MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN**


FORMULACION PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLES.	DIMENSIONES	TECNICAS/INSTRUMENTOS		METODOLOGIA
						RECOLECCION DE DATOS	ANALISIS DE DATOS	
¿Cómo es la relación entre el factor laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>OG Conocer la relación entre los factores laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.</p> <p><b>Objetivo específicos</b></p> <p>OE1 Describir la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión condiciones físicas y/o materiales con el factor labor de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.</p> <p>OE2 Describir la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión beneficios laborales y/o remunerativos con el factor labor de la microred de salud Luricocha - Ayacucho, 2017.</p> <p>OE3 Describir la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión políticas administrativas</p>		<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El factor laboral actúa significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud luricocha Ayacucho, 2017.</p> <p>Hipótesis nula El factor laboral no actúa significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la microred de salud luricocha Ayacucho, 2017.</p> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <p>H<sub>1</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión condiciones físicas y/o materiales.</p> <p>H<sub>2</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la</p>	Factores laborales	<p>Factores personales</p> <p>Factores sociales</p> <p>Factores institucionales</p>	<p>La recolección de datos según las variables de estudio, se consideró las siguientes técnicas e instrumentos:</p> <p>Técnicas Se utilizó la encuesta, permitió obtener información de primera mano sobre la participación del personal que trabaja en la microred de salud luricocha.</p> <p>El cuestionario, se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas sobre las variables a investigar y sus dimensiones. Se aplicó el cuestionario, se aplicó con la participación del personal que trabaja en la microred de salud luricocha.</p> <p>El cuestionario referido a la variable factores laborales, constó de 05 dimensiones: factores personales con 07 ítems, factores sociales 07 ítems, factores institucionales 07 ítems, factores culturales 06 ítems y factores económicos 03 ítems; haciendo un total de 30 ítems.</p> <p>El cuestionario referido a la variable satisfacción laboral comprendió 07 dimensiones: condiciones físicas y/o confort con 05 ítems, beneficios laborales y/o remunerativos con 04 ítems, políticas administrativas con 05 ítems, relaciones interpersonales con 04 ítems, relación personal con 06 ítems, desempeño de la tarea con 06 ítems e interrelación con la autoridad 06 ítems; haciendo un total de 98 ítems.</p>	<p>Para el método de análisis de datos. Se utilizara el SPSS ultima versión, se analizaran los resultados a través de los cuadros estadísticos y gráficos. Consideraciones éticas. Se tendrá en cuenta los componentes de factores laborales y satisfacción personal.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN. Según su finalidad, es Investigación Aplicada, porque tiene como finalidad la resolución de un problema realizando aportaciones al conocimiento teórico. Según su carácter, es Investigación no experimental de tipo correlacional, porque la información que se obtendrá con la aplicación de los instrumentos, se pretende evaluar la relación y el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables porque describe datos, utiliza métodos descriptivos como la observación, estudios correlacionales, de desarrollo, etc.</p> <p>Según su naturaleza, es Investigación Cuantitativa, porque se orienta al estudio de los significados de las acciones humanas en relación a ciertos factores laborales, mediante el estudio de los datos fenómenos semejantes y diferentes analizados, desarrolla una teoría explicativa.</p> <p>Para esta investigación se adoptara un enfoque metodológico cuantitativo, recurriéndose a un diseño no-experimental descriptivo. Dentro de los hallazgos, se obtendrán datos importantes que ayudarán a la toma de decisión para establecer nuevas propuestas dirigidas a las entidades públicas de la región Ayacucho, dirigida al personal que labora por estar en contacto directo con el mismo personal y los pacientes.</p>


<p>con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.</p> <p>OE4 Describir la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de relaciones interpersonales con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.</p> <p>OE5 Describir la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de realización personal con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.</p> <p>OE6 Describir la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de desempeño de tareas con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.</p> <p>OE7 Describir la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en su dimensión de interrelación con la autoridad con el factor labor de la microred de salud Luricocha – Ayacucho, 2017.</p>	<p>dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.</p> <p>H<sub>3</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en las dimensiones políticas administrativas.</p> <p>H<sub>4</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de relaciones interpersonales.</p> <p>H<sub>5</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de realización personal.</p> <p>H<sub>6</sub> El factor laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de desempeño de tareas.</p> <p>H<sub>7</sub> El factor laboral se relaciona</p>						<p>Según el alcance temporal, es Investigación transversal, porque estudia un aspecto de desarrollo de los sujetos en un momento dado.</p> <p>Según la orientación que asume, es Investigación orientada a la aplicación, porque está orientada a la adquisición de conocimientos con el propósito de dar respuesta a un problema concreto.</p>	
							Factores culturales	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Se trata de un diseño Correlacional – causal, donde examinara la relación o asociación existente entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio.</p>
							Factores económicos	<p>POBLACION</p> <p>La población está conformada por 69 trabajadores de los cuales son 58 trabajadores de la microred de salud luricocha que participarán, es una organización con fines asistenciales en beneficio a un grupo de pobladores según el área geográfica que corresponda, se puede evidenciar que existe una débil organización debido a la informalidad, incumplimiento de funciones por los directivos, inexistencia de un plan de trabajo anual, desconocimiento de los documentos de gestión, débil supervisión y monitores a las diferentes áreas, descontento del personal por diferencia remunerativa según su condición laboral.</p>
		Satisfacción personal		PROPUESTA	<p>Buscar el fortalecimiento mediante un nivel de formación profesional según sus funciones que</p>	MUESTRA	<p>La muestra estará conformada por 58 representantes de la microred de salud</p>	


			significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la microred de salud Luricocha en la dimensión de interrelación con la autoridad.		<p>Condiciones físicas y/o confort</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativo</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Relación personal</p> <p>Desempeño de la tarea</p> <p>Interrelación con la autoridad</p>	<p>permitan contribuir en mejorar las actividades de intervención contando con las herramientas necesarias en las diferentes áreas, logrando un impacto dentro de la institución, a esto se suma un trabajo transparente, organizado y concertación en la toma de decisiones para el logro eficiente de las metas y objetivos planteados.</p> <p>Se debe empezar con un cambio de actitud colectivo con competitividad a largo plazo (Mejía, 2002).</p> <p>El satisfacción laboral se requiere el compromiso de la institución y del mismo personal que labora la capacitación permanente y habilidades que pueda adquirir dentro de sus área de trabajo, contando con un personal con valores culturales y sociales; en beneficio de la misma población beneficiaria, contar con ambientes apropiados, con beneficio económicos, conocimiento claro de las políticas administrativas, con una cultura de paz y entendimiento con el mismo personal que labora dentro de la institución, contar con equipos de tecnología avanzada y evitando la discriminación en diferentes grupos profesionales.</p>	<p>luricocha. Dichos participantes son personal de salud asistencial, administrativos, apoyo.</p> <p><b>METODO DE INVEST.</b> Para poder recoger los datos de las variables de estudio, durante su aplicación se considerara las siguientes técnicas e instrumentos: Técnicas La encuesta. Instrumentos El cuestionario.</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

## ANEXO 10

### DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN POR LA INSTITUCIÓN

 MINISTERIO DE SALUD  
Dirección de Salud - Ayacucho  
CLAS LURICOCHA



 **Ministerio de Salud**  
Personas que atendemos personas

**MEMORANDO N° 056 - 2017/GRA-UERSAN.C.L.-G.**

A : EDGAR ALARCÓN GALINDO  
Cirujano Dentista del Centro de Salud Luricocha

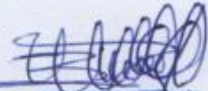
ASUNTO : Brindar Facilidades a tesisistas para recolección de datos


FECHA : Ayacucho, 01 Junio 2017

---

Mediante el presente se le comunica a Ud que se le autoriza el ingreso a los establecimientos de salud pertenecientes a la microred Luricocha a partir del 01 de Junio a Octubre del 2017, al tesisista EDGAR ALARCÓN GALINDO y PERCY UBILLUZ GARCÍA, quienes procederán a recolectar datos que resulten necesarios para la ejecución de Tesis Titulado "FACTORES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED DE SALUD LURICOCHA, AYACUCHO 2017". En tal sentido exhorto a su persona, brindar las facilidades que el caso requiera. Asimismo se le comunica que el tesisista dejara una copia de los resultados obtenidos en dicha investigación, el mismo que será expuesto en una reunión de la MICRORED del personal de salud, previa coordinación con su Jefatura. Dichos resultados contribuirán en la toma de decisiones posteriores y/o como antecedentes para nuevas investigaciones.

Atentamente



 MICRO RED  
Zulema Urbina Casarico  
JEFATURA  
LURICOCHA

ZULEMA URBINA CASARICO  
COP - 11891  
Obstetra Gerente  
UNIDAD EJECUTORA RED DE SALUD AYACUCHO NORTE  
MICRO RED LURICOCHA

Cc  
Archivo





## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **Factores laborales y satisfacción de los trabajadores de la microrred de salud Luricocha, Ayacucho 2017.**

#### **Descripción**

A través del presente documento Usted ha sido invitado de participar en la investigación titulada: “Factores laborales y satisfacción de los trabajadores de la microrred de salud Luricocha, Ayacucho 2016”.

Esta investigación es realizada por Edgar Alarcón Galindo Percy Ubilluz García. El propósito de esta investigación es evidenciar como se encuentra la satisfacción laboral. Usted fue seleccionado en participar con la investigación de manera intencional, se está considerando a los trabajadores de la microrred de salud Luricocha que deseen participar voluntariamente.

Si participa en esta investigación le solicitaremos que nos brinde una información fidedigna sobre los Factores laborales y la satisfacción laboral, para lo cual se elaboró los instrumentos respectivos.

Una vez rellenado los datos serán procesados usando el SPSS, para elaborar los cuadros y análisis estadísticos correspondientes el cual será presentado en el informe final a la Universidad César Vallejo. El participar en este estudio le tomara aproximadamente diez minutos.

#### **Riesgos y beneficios**

No existen riesgos asociados con este estudio ya que sólo se trata de información que será confidencial y utilizado sólo para la presente investigación.

En cuanto a los beneficios que se espera de la presente investigación sobre su opinión se podrá planificar planes de trabajo para mejorar los factores laborales y la satisfacción laboral dentro y fuera de la institución.

#### **Confidencialidad**

En esta ficha de encuesta no ira su identidad, con el fin de proteger toda información que declare, serán manejados de manera confidencial. Se estará usando códigos en las fichas de encuesta.

Solamente las personas: Edgar Alarcón Galindo y Percy Ubilluz García tendrán acceso a los datos, incluyendo esta hoja de consentimiento. Estos datos serán almacenados en nuestro archivo personal por un periodo de seis meses, una vez concluido el estudio e informe final 2016, las fichas serán incineradas, bajo nuestra responsabilidad.

**Derechos**

Si ha leído este documento y ha decidido participar, es necesario reiterar que su participación en forma voluntaria, asimismo informar que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. Además tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Su firma en este documento es de mucha importancia ya que ha decidido en participar después de haber leído y discutido la información.

..... Fecha:.....  
Nombre del participante      Firma      DNI .....  
Hora:.....

Atte.

Edgar Alarcón Galindo      .....  
Firma

Percy Ubilluz García      .....  
Firma

## ANEXO 12

### PERSONAL TRABAJADOR DE LA MICRONET LLENADO EL CUESTIONARIO



ANEXO 13

ESTABLECIMIENTO DE SALUD CENTRO DE SALUD LURICOCHA 2017



ANEXO 14

MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LAS DIMENSIONES DE FACTORES LABORALES

DIMENSIONES DE FACTOR LABORAL																																					
N	FACTOR LABORAL		FACTOR PERSONAL								FACTOR SOCIAL							FACTOR INSTITUCIONAL							FACTOR CULTURAL						FACTOR ECONÓMICO						
	NIVEL	SUMA TOTAL	NIVEL	11	12	13	14	15	16	17	NIVEL	21	22	23	24	25	26	27	NIVEL	31	32	33	34	35	36	37	NIVEL	41	42	43	44	45	46	NIVEL	51	52	53
1	Moderado	78	Moderado	3	3	4	3	3	4	3	Moderado	2	3	4	5	2	2	1	Moderado	4	1	2	1	5	3	2	Adecuado	1	2	3	1	2	2	Moderado	3	1	3
2	Moderado	76	Moderado	2	3	5	2	2	3	3	Moderado	4	2	4	3	3	2	2	Moderado	3	1	2	2	5	3	1	Adecuado	3	1	3	1	2	3	Adecuado	2	2	2
3	Moderado	74	Moderado	2	2	3	2	3	3	3	Moderado	4	4	4	3	3	2	2	Moderado	3	3	2	1	3	3	2	Adecuado	1	2	1	1	2	3	Moderado	1	3	3
4	Adecuado	46	Adecuado	2	1	2	2	1	2	2	Adecuado	1	1	2	1	1	2	1	Adecuado	2	1	2	2	1	2	2	Adecuado	1	2	2	2	2	1	Adecuado	1	1	1
5	Inadecuado	122	Inadecuado	4	5	4	5	4	4	3	Inadecuado	5	5	5	3	4	4	4	Inadecuado	5	3	5	3	4	4	5	Inadecuado	3	3	3	5	3	5	Inadecuado	4	5	3
6	Adecuado	67	Moderado	4	1	3	3	2	3	2	Moderado	2	3	4	5	3	2	2	Moderado	4	2	3	2	3	1	3	Adecuado	1	1	2	1	1	1	Adecuado	1	1	1
7	Moderado	71	Adecuado	3	1	5	1	1	3	1	Moderado	2	4	3	5	3	2	1	Moderado	3	3	2	3	4	3	1	Adecuado	2	2	1	2	1	3	Adecuado	2	1	3
8	Inadecuado	134	Inadecuado	4	5	5	5	4	5	4	Inadecuado	5	4	4	4	4	4	4	Inadecuado	5	4	4	5	4	4	5	Inadecuado	4	5	5	4	4	5	Inadecuado	5	5	5
9	Moderado	81	Moderado	2	3	4	3	1	3	3	Moderado	2	2	3	3	3	3	3	Moderado	5	3	2	2	5	2	2	Adecuado	2	2	3	1	2	2	Moderado	4	3	3
10	Inadecuado	117	Inadecuado	5	3	4	3	3	5	3	Inadecuado	3	3	5	5	4	5	5	Inadecuado	5	3	5	3	5	5	3	Moderado	2	3	3	3	4	4	Inadecuado	5	5	3
11	Adecuado	69	Adecuado	2	2	4	2	2	3	1	Moderado	3	3	3	4	3	2	3	Adecuado	3	2	3	1	4	2	1	Adecuado	2	1	2	1	1	3	Adecuado	2	1	3
12	Inadecuado	132	Inadecuado	5	4	4	4	5	5	5	Inadecuado	4	5	5	5	5	4	4	Inadecuado	4	4	4	4	4	4	4	Inadecuado	5	4	4	4	4	5	Inadecuado	5	4	5
13	Moderado	71	Moderado	2	2	5	1	3	4	2	Moderado	2	3	3	3	2	2	3	Moderado	3	1	2	3	5	3	1	Adecuado	1	1	1	1	1	3	Moderado	1	4	3
14	Moderado	74	Adecuado	3	1	3	2	1	3	2	Moderado	4	3	4	3	4	3	3	Moderado	5	1	2	1	4	3	1	Adecuado	1	2	2	2	2	1	Moderado	4	3	1
15	Inadecuado	121	Inadecuado	4	4	5	5	4	5	2	Inadecuado	3	4	4	5	3	5	5	Inadecuado	4	4	4	4	4	3	5	Inadecuado	3	4	5	3	5	4	Inadecuado	4	4	3
16	Adecuado	36	Adecuado	2	1	2	1	1	1	1	Adecuado	2	1	1	1	1	2	1	Adecuado	1	1	1	1	1	1	1	Adecuado	1	2	1	1	1	1	Adecuado	2	1	1
17	Moderado	83	Moderado	4	3	4	2	3	4	3	Moderado	3	3	3	3	2	3	2	Moderado	3	3	2	3	5	2	3	Adecuado	2	2	1	1	1	3	Moderado	4	4	2
18	Moderado	72	Moderado	3	3	5	2	1	3	1	Moderado	4	2	4	4	2	3	1	Moderado	4	1	3	1	5	2	3	Adecuado	2	2	1	1	2	1	Adecuado	1	2	3
19	Moderado	74	Moderado	3	2	5	3	1	3	1	Moderado	4	4	3	4	2	2	3	Adecuado	4	3	2	1	3	2	1	Adecuado	2	3	3	2	2	1	Adecuado	2	2	1
20	Adecuado	46	Adecuado	1	2	1	2	1	2	1	Adecuado	2	2	1	1	2	1	1	Adecuado	1	1	2	2	1	1	2	Adecuado	1	2	1	2	2	2	Adecuado	2	2	2
21	Moderado	83	Moderado	3	1	4	3	3	4	2	Inadecuado	4	4	4	5	4	4	2	Adecuado	3	3	3	2	3	1	1	Adecuado	2	2	3	1	1	2	Moderado	4	3	2
22	Moderado	74	Adecuado	3	2	4	1	2	3	1	Moderado	3	2	4	3	3	4	1	Moderado	4	2	3	3	3	3	2	Adecuado	3	3	2	1	1	1	Moderado	3	2	2
23	Moderado	79	Moderado	4	3	3	1	2	3	1	Moderado	2	3	3	3	3	3	3	Moderado	5	2	3	2	3	3	2	Adecuado	3	3	2	1	1	3	Moderado	3	4	2
24	Adecuado	41	Adecuado	2	1	1	2	1	1	1	Adecuado	1	2	1	2	2	1	1	Adecuado	1	1	2	1	1	1	2	Adecuado	2	2	1	1	1	1	Adecuado	2	2	1
25	Moderado	80	Moderado	2	4	2	4	2	2	2	Moderado	2	4	2	2	2	2	3	Moderado	3	2	4	3	4	4	2	Adecuado	2	2	2	3	2	2	Moderado	3	3	4
26	Moderado	74	Moderado	2	1	4	2	2	3	3	Moderado	3	4	4	4	2	4	3	Adecuado	3	2	2	1	3	3	1	Adecuado	3	3	2	1	1	1	Moderado	3	1	3
27	Moderado	76	Moderado	3	3	5	3	2	3	3	Moderado	3	2	3	4	3	2	1	Moderado	4	2	3	3	3	3	2	Adecuado	3	1	1	1	1	2	Moderado	3	3	1
28	Moderado	109	Moderado	3	3	4	3	4	3	3	Moderado	3	4	4	3	4	3	4	Inadecuado	4	3	4	4	3	4	4	Inadecuado	4	4	4	4	4	4	Inadecuado	4	4	3
29	Moderado	71	Moderado	4	1	4	1	2	4	3	Moderado	3	3	4	4	3	2	2	Moderado	3	1	3	3	4	3	3	Adecuado	1	2	1	1	2	1	Adecuado	1	1	1
30	Moderado	82	Moderado	4	4	4	3	2	4	3	Moderado	4	2	3	2	3	3	4	Adecuado	2	2	2	2	2	3	2	Moderado	2	3	2	4	2	2	Moderado	2	3	2

DIMENSIONES DE FACTOR LABORAL																																					
N	FACTOR LABORAL		FACTOR PERSONAL									FACTOR SOCIAL							FACTOR INSTITUCIONAL							FACTOR CULTURAL						FACTOR ECONÓMICO					
	NIVEL	SUMA TOTAL	NIVEL	11	12	13	14	15	16	17	NIVEL	21	22	23	24	25	26	27	NIVEL	31	32	33	34	35	36	37	NIVEL	41	42	43	44	45	46	NIVEL	51	52	53
31	Moderado	70	Moderado	3	1	5	3	1	3	2	Moderado	2	2	4	4	4	4	1	Adecuado	3	1	2	1	3	3	1	Adecuado	1	2	2	1	2	2	Moderado	1	4	2
32	Adecuado	53	Adecuado	2	2	2	1	2	2	1	Adecuado	2	2	2	2	2	1	1	Adecuado	2	1	2	1	2	1	2	Adecuado	2	2	2	2	2	2	Adecuado	2	2	2
33	Moderado	83	Moderado	4	3	4	3	1	4	1	Inadecuado	4	3	3	5	4	4	3	Moderado	4	2	3	1	5	2	3	Adecuado	2	2	1	1	2	3	Adecuado	4	1	1
34	Moderado	83	Moderado	2	3	3	1	2	4	2	Moderado	3	4	3	4	3	4	2	Moderado	5	3	3	3	4	3	3	Adecuado	2	2	3	2	1	2	Moderado	3	1	3
35	Moderado	86	Moderado	4	2	2	3	3	4	4	Moderado	4	2	4	2	2	2	2	Moderado	2	2	3	2	2	4	3	Moderado	2	2	4	3	2	4	Inadecuado	3	4	4
36	Adecuado	46	Adecuado	1	1	1	1	1	1	1	Adecuado	1	2	2	2	2	2	1	Adecuado	2	2	2	2	1	2	2	Adecuado	2	1	2	1	2	2	Adecuado	2	1	1
37	Moderado	78	Moderado	3	1	3	3	1	4	2	Moderado	4	2	3	3	2	4	2	Moderado	5	2	2	3	4	3	1	Adecuado	1	3	3	1	2	1	Moderado	4	4	2
38	Moderado	78	Adecuado	4	1	4	1	1	3	1	Moderado	2	3	4	3	4	3	3	Moderado	5	1	2	3	4	3	1	Adecuado	1	2	2	2	2	2	Inadecuado	4	4	3
39	Adecuado	67	Adecuado	2	1	3	2	1	4	1	Moderado	4	2	3	4	3	4	1	Moderado	3	1	3	3	4	1	2	Adecuado	2	1	2	1	2	3	Adecuado	2	1	1
40	Adecuado	47	Adecuado	1	2	1	2	2	1	1	Adecuado	1	2	1	2	2	2	1	Adecuado	2	1	2	1	1	1	2	Adecuado	1	2	2	2	2	1	Adecuado	2	2	2
41	Moderado	76	Adecuado	3	2	3	3	1	3	1	Moderado	2	3	4	4	3	4	3	Moderado	3	3	2	3	4	3	2	Adecuado	1	2	1	1	1	3	Moderado	2	4	2
42	Moderado	77	Moderado	3	3	3	1	2	3	2	Moderado	2	3	4	5	3	2	3	Moderado	4	1	3	2	3	3	3	Adecuado	3	2	3	1	2	1	Moderado	3	2	2
43	Moderado	83	Moderado	3	3	3	3	2	3	2	Moderado	3	2	4	4	4	4	2	Moderado	4	1	2	3	4	3	3	Adecuado	3	2	2	2	1	1	Moderado	3	4	3
44	Moderado	102	Moderado	3	3	3	4	3	3	4	Moderado	3	4	4	3	4	3	4	Moderado	4	3	3	4	4	3	3	Moderado	3	3	4	3	3	4	Moderado	3	4	3
45	Moderado	88	Moderado	3	4	4	3	3	2	3	Moderado	4	4	4	3	2	3	3	Moderado	3	2	3	4	2	2	3	Moderado	4	2	3	3	4	2	Adecuado	2	2	2
46	Moderado	72	Moderado	3	3	4	2	3	4	1	Moderado	2	3	3	5	4	2	3	Adecuado	3	1	2	1	4	1	1	Adecuado	3	2	1	1	2	3	Adecuado	1	1	3
47	Moderado	81	Moderado	2	1	4	3	3	3	1	Moderado	3	4	4	5	2	2	3	Moderado	5	3	3	1	3	2	1	Adecuado	2	1	3	2	2	3	Moderado	3	4	3
48	Adecuado	43	Adecuado	1	2	1	1	1	2	2	Adecuado	1	2	2	1	1	1	1	Adecuado	1	1	1	1	2	2	1	Adecuado	2	2	2	1	2	1	Adecuado	2	1	2
49	Moderado	79	Moderado	4	1	5	2	2	4	1	Moderado	3	2	4	4	4	4	3	Moderado	5	1	2	1	4	3	1	Adecuado	2	2	3	1	1	3	Moderado	3	3	1
50	Moderado	77	Moderado	3	2	4	2	2	3	2	Moderado	3	3	3	2	2	2	2	Moderado	2	4	4	2	3	2	2	Moderado	4	2	2	3	2	2	Moderado	3	2	3
51	Moderado	77	Moderado	4	3	4	3	2	3	1	Moderado	3	2	4	5	2	3	3	Moderado	5	1	2	1	5	1	2	Adecuado	3	2	1	1	1	2	Moderado	3	3	2
52	Adecuado	41	Adecuado	1	1	1	1	2	2	1	Adecuado	2	1	1	1	1	1	2	Adecuado	1	2	2	1	1	1	2	Adecuado	2	2	1	1	1	1	Adecuado	1	2	2
53	Moderado	86	Moderado	4	3	4	3	3	3	2	Moderado	4	3	4	3	4	4	3	Moderado	5	3	3	3	5	3	1	Adecuado	2	1	3	2	1	2	Adecuado	3	1	1
54	Moderado	71	Moderado	4	2	3	1	2	4	2	Moderado	4	4	3	5	3	2	3	Adecuado	3	1	2	2	3	2	1	Adecuado	1	1	1	1	2	3	Adecuado	1	4	1
55	Moderado	89	Moderado	3	2	3	2	4	4	2	Moderado	3	2	3	4	4	4	3	Moderado	4	2	3	3	2	3	4	Moderado	2	2	3	2	3	2	Inadecuado	4	3	4
56	Adecuado	44	Adecuado	2	1	2	2	2	1	2	Adecuado	1	2	1	1	2	1	2	Adecuado	1	1	1	1	2	1	2	Adecuado	2	1	2	1	1	2	Adecuado	1	1	2
57	Moderado	73	Moderado	4	3	3	2	3	4	1	Moderado	4	4	4	3	3	3	2	Moderado	5	2	2	2	3	2	1	Adecuado	1	1	3	1	2	1	Adecuado	2	1	1
58	Moderado	77	Moderado	4	3	5	3	1	3	2	Moderado	4	3	4	3	2	2	1	Moderado	5	2	3	1	4	2	2	Adecuado	3	2	2	2	1	3	Adecuado	2	2	1

ANEXO 15

MATRIZ DE PUNTUACIONES DE LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL																																													
N	SATISFACCIÓN LABORAL		Condiciones físicas y/o confort					Beneficios laborales y/o remunerativo				Políticas administrativas					Relaciones interpersonales				Realización personal						Desempeño de la tarea						Interrelación con la autoridad												
	NIVEL	SUMA TOTAL	NIVEL	11	12	13	14	15	NIVEL	21	22	23	24	NIVEL	31	32	33	34	35	NIVEL	41	42	43	44	NIVEL	51	52	53	54	55	56	NIVEL	61	62	63	64	65	66	NIVEL	71	72	73	74	75	76
1	Malo	147	Malo	4	4	4	4	4	Malo	2	5	5	5	Regular	5	2	4	4	2	Malo	4	4	2	5	Malo	4	5	5	5	5	5	Malo	5	4	5	2	4	4	Malo	4	5	5	5	2	4
2	Malo	132	Regular	2	4	4	4	2	Regular	5	4	2	2	Regular	4	3	3	3	4	Regular	4	4	2	4	Malo	5	4	5	4	4	4	Malo	4	4	4	2	4	4	Malo	4	5	4	4	4	3
3	Regular	104	Bueno	2	2	2	2	2	Bueno	1	1	1	1	Regular	2	2	3	3	5	Regular	4	4	2	2	Regular	4	2	2	4	4	5	Malo	5	1	5	1	5	5	Regular	2	5	2	5	2	4
4	Regular	123	Regular	3	4	4	3	3	Regular	5	2	2	3	Regular	3	2	2	2	4	Regular	4	4	2	2	Malo	5	5	5	5	4	4	Malo	3	1	5	5	4	4	Regular	2	4	3	3	3	4
5	Regular	131	Bueno	2	1	1	2	2	Regular	5	4	2	2	Malo	5	5	2	2	5	Malo	5	5	2	5	Malo	5	5	5	5	5	5	Malo	5	5	5	2	5	5	Regular	2	5	2	4	2	2
6	Regular	100	Bueno	1	1	1	2	1	Regular	4	5	2	2	Malo	5	5	4	4	5	Bueno	1	2	5	1	Regular	2	4	3	4	4	4	Regular	5	2	4	3	3	2	Bueno	2	3	1	1	1	1
7	Regular	111	Bueno	2	2	2	2	2	Bueno	2	2	1	1	Bueno	4	1	1	1	4	Regular	2	4	1	5	Malo	4	5	5	5	5	5	Malo	5	1	5	1	5	5	Regular	4	5	4	5	1	2
8	Regular	85	Regular	3	3	3	3	3	Bueno	3	2	1	2	Regular	3	2	1	3	3	Bueno	3	3	1	1	Regular	1	2	3	3	3	3	Regular	3	3	2	3	2	3	Bueno	2	1	1	1	3	3
9	Regular	129	Malo	4	4	3	4	4	Regular	5	3	3	3	Regular	1	3	3	3	4	Regular	4	4	2	4	Malo	3	4	4	4	4	4	Regular	3	4	4	3	4	3	Malo	4	4	4	4	4	4
10	Malo	140	Regular	3	3	4	4	3	Regular	3	3	3	3	Regular	3	3	4	3	5	Malo	5	5	5	3	Malo	4	5	3	4	4	5	Malo	4	5	4	5	4	4	Malo	3	4	4	3	5	5
11	Regular	131	Regular	2	2	3	3	3	Malo	5	5	4	3	Regular	5	3	2	3	5	Malo	5	5	1	5	Malo	3	3	5	5	5	5	Malo	5	3	5	1	5	5	Regular	3	5	1	3	3	3
12	Regular	120	Bueno	2	2	2	2	2	Bueno	1	1	1	3	Regular	5	4	3	2	3	Malo	5	5	1	5	Malo	5	5	5	5	5	4	Regular	4	1	4	1	4	4	Malo	4	4	4	4	4	4
13	Regular	120	Regular	4	2	2	2	2	Regular	4	1	4	4	Regular	4	1	2	2	5	Bueno	1	2	1	2	Malo	2	5	5	5	5	5	Malo	5	4	5	1	5	5	Malo	5	5	5	5	1	2
14	Regular	112	Bueno	2	2	2	1	2	Regular	2	2	2	4	Bueno	2	2	2	2	2	Regular	2	5	1	4	Malo	5	4	5	4	4	4	Regular	5	1	4	1	5	4	Malo	4	5	5	5	1	5
15	Regular	125	Bueno	1	2	2	2	2	Regular	2	2	2	4	Regular	4	4	2	2	4	Malo	4	4	4	4	Malo	5	5	5	5	4	5	Malo	5	2	5	1	5	5	Malo	4	4	4	4	2	4
16	Bueno	74	Bueno	2	2	2	1	3	Bueno	1	3	1	1	Bueno	3	1	1	2	2	Regular	3	3	3	3	Regular	3	3	3	2	2	2	Bueno	3	2	1	1	3	1	Bueno	1	3	2	1	1	3
17	Regular	109	Bueno	3	1	1	2	2	Regular	1	5	3	2	Regular	4	4	3	3	4	Regular	4	5	1	3	Malo	3	4	3	4	4	4	Regular	4	2	4	1	5	5	Regular	3	3	2	2	2	3
18	Regular	122	Bueno	2	2	3	2	2	Bueno	1	2	2	2	Malo	2	4	4	4	5	Malo	4	5	2	5	Regular	4	4	5	4	2	2	Malo	5	5	5	1	4	4	Malo	5	5	4	5	1	4
19	Regular	93	Bueno	2	2	1	2	2	Bueno	2	2	2	3	Bueno	4	3	1	1	1	Bueno	1	2	5	1	Malo	4	4	4	5	4	4	Regular	2	1	4	1	2	4	Regular	3	4	2	2	4	2
20	Regular	91	Bueno	1	1	1	2	1	Malo	4	5	3	3	Regular	4	2	2	2	5	Malo	4	4	4	4	Bueno	3	1	2	2	1	2	Regular	5	1	2	1	3	4	Bueno	1	2	2	3	2	2
21	Regular	127	Bueno	2	2	2	2	2	Bueno	4	1	2	2	Malo	5	5	5	5	5	Regular	1	4	4	4	Malo	5	5	5	5	5	5	Malo	5	1	5	1	5	5	Regular	1	5	1	5	5	1
22	Regular	118	Bueno	4	2	1	1	2	Bueno	2	1	2	3	Regular	5	4	1	1	1	Malo	4	4	4	4	Malo	5	4	5	4	5	5	Regular	5	1	5	1	4	4	Malo	4	4	3	5	3	5
23	Malo	143	Regular	4	4	4	4	2	Malo	5	3	5	5	Malo	3	3	5	5	3	Malo	5	5	1	5	Malo	5	5	5	5	5	5	Malo	5	3	5	1	5	5	Regular	3	4	2	5	3	1
24	Bueno	76	Bueno	3	1	3	1	3	Bueno	3	1	3	1	Bueno	2	3	1	2	3	Bueno	1	2	3	2	Bueno	1	3	2	1	1	3	Bueno	1	3	3	1	3	2	Regular	1	3	3	2	3	2
25	Regular	106	Bueno	2	3	1	2	3	Bueno	3	1	3	2	Regular	3	3	2	3	4	Regular	3	4	2	2	Malo	2	4	4	5	4	4	Regular	4	1	4	3	4	4	Regular	2	3	2	4	3	3
26	Regular	107	Bueno	2	1	1	2	1	Malo	5	5	1	4	Regular	4	4	1	2	4	Regular	4	4	1	5	Malo	4	4	4	4	4	5	Regular	4	4	4	1	4	4	Bueno	2	2	2	2	1	1
27	Regular	109	Bueno	2	2	2	2	2	Malo	3	4	4	4	Regular	2	3	5	1	1	Regular	2	4	2	2	Malo	4	4	4	4	4	4	Malo	4	2	5	1	5	5	Regular	3	4	1	2	3	3
28	Regular	113	Bueno	2	2	3	2	2	Bueno	3	2	2	2	Regular	4	3	2	2	2	Malo	4	4	3	3	Malo	4	4	4	4	4	Malo	4	4	4	4	4	4	Regular	2	3	3	4	2	3	
29	Malo	147	Malo	4	4	4	4	4	Malo	5	5	5	4	Malo	4	4	5	5	4	Malo	5	5	4	5	Malo	5	5	5	5	5	Malo	5	5	5	1	5	5	Bueno	2	2	2	2	2	2	
30	Malo	168	Malo	4	5	5	4	5	Malo	5	5	5	4	Malo	5	5	4	5	5	Malo	5	5	5	5	Malo	5	5	4	5	4	5	Malo	5	5	5	4	4	4	Malo	4	5	5	5	4	4



DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL																																																																											
N	SATISFACCION LABORAL		Condiciones físicas y/o confort					Beneficios laborales y/o remunerativo				Políticas administrativas					Relaciones interpersonales				Realización personal						Desempeño de la tarea						Interrelación con la autoridad																																										
	NIVEL	SUMA TOTAL	NIVEL	11	12	13	14	15	NIVEL	21	22	23	24	NIVEL	31	32	33	34	35	NIVEL	41	42	43	44	NIVEL	51	52	53	54	55	56	NIVEL	61	62	63	64	65	66	NIVEL	71	72	73	74	75	76																														
31	Regular	120	Regular	4	4	2	4	2	Regular	4	4	2	2	Regular	2	2	2	2	4	Regular	4	4	2	4	Malo	4	4	4	4	4	4	Regular	4	2	4	2	4	4	Malo	4	4	4	4	2	4																														
32	Bueno	72	Regular	3	3	3	3	2	Bueno	3	1	1	1	Bueno	3	2	1	2	3	Bueno	3	1	2	1	Bueno	2	3	2	2	1	3	Bueno	1	2	2	1	3	1	Bueno	2	2	2	2	2	1																														
33	Malo	137	Malo	5	3	3	4	4	Malo	5	5	4	3	Malo	5	4	3	3	4	Malo	4	4	4	4	Malo	3	4	4	4	5	5	Regular	4	4	4	1	4	4	Regular	4	4	3	4	1	4																														
34	Regular	113	Regular	2	2	2	3	3	Regular	2	1	5	2	Regular	4	2	2	2	4	Regular	4	4	1	3	Malo	5	4	4	4	4	5	Malo	5	1	5	1	5	5	Regular	3	3	3	3	2	3																														
35	Regular	124	Regular	3	4	3	3	3	Regular	1	4	2	3	Regular	4	2	4	3	2	Regular	4	4	3	3	Malo	5	5	5	5	4	5	Malo	5	1	5	1	5	5	Regular	3	3	3	2	4	3																														
36	Regular	125	Bueno	1	2	1	2	2	Regular	5	5	1	1	Malo	5	5	5	5	5	Regular	4	4	2	3	Malo	5	4	5	5	5	5	Malo	5	1	5	1	5	5	Regular	1	4	3	4	3	1																														
37	Regular	128	Bueno	2	1	2	2	1	Regular	5	5	1	2	Regular	2	2	2	3	5	Malo	4	5	1	5	Malo	5	5	5	5	5	5	Malo	5	3	5	2	5	5	Malo	4	5	4	5	1	4																														
38	Regular	112	Bueno	2	2	1	1	2	Regular	2	1	4	4	Bueno	2	1	1	2	1	Regular	2	5	1	5	Malo	5	5	5	5	5	5	Malo	5	2	5	1	4	5	Regular	4	4	2	5	2	4																														
39	Regular	119	Regular	2	4	2	4	4	Regular	4	4	2	4	Regular	4	5	1	4	1	Bueno	2	5	1	1	Malo	5	5	5	5	5	5	Malo	5	3	5	1	5	5	Bueno	1	2	1	4	1	2																														
40	Bueno	75	Bueno	1	1	3	1	1	Regular	3	3	2	2	Bueno	2	2	3	2	2	Bueno	2	1	1	3	Bueno	3	2	1	3	3	1	Bueno	2	1	3	2	1	2	Regular	3	3	2	3	2	3																														
41	Regular	124	Regular	3	3	2	3	1	Bueno	2	1	2	2	Regular	5	2	2	2	5	Regular	3	5	2	3	Malo	5	5	4	5	5	5	Malo	5	3	5	4	4	5	Regular	3	4	3	5	3	3																														
42	Malo	139	Malo	4	4	4	4	4	Malo	4	5	4	4	Malo	4	3	4	4	5	Malo	4	4	2	5	Malo	5	5	5	5	5	5	Regular	5	1	4	1	4	4	Regular	3	3	3	4	3	2																														
43	Malo	136	Regular	2	2	5	4	1	Regular	2	2	4	4	Malo	4	5	4	5	5	Regular	2	2	2	5	Malo	5	5	5	5	4	5	Malo	5	5	5	3	1	5	Malo	2	4	4	4	4	5																														
44	Regular	117	Regular	2	4	4	4	4	Regular	3	3	4	4	Bueno	2	1	3	2	3	Regular	4	4	2	3	Regular	4	4	3	3	4	3	Regular	4	2	4	3	4	3	Regular	3	3	4	4	2	4																														
45	Regular	115	Regular	4	3	2	4	2	Regular	5	1	2	2	Bueno	2	1	4	1	3	Malo	5	5	1	4	Malo	4	5	4	4	5	4	Regular	4	1	4	1	4	4	Regular	4	3	4	4	1	4																														
46	Regular	100	Bueno	1	1	1	2	1	Regular	4	5	2	2	Malo	5	5	4	4	5	Bueno	1	2	5	1	Regular	2	4	3	4	4	4	Regular	5	2	4	3	3	2	Bueno	2	3	1	1	1	1																														
47	Regular	111	Bueno	2	2	2	2	2	Bueno	2	2	1	1	Bueno	4	1	1	1	4	Regular	2	4	1	5	Malo	4	5	5	5	5	5	Malo	5	1	5	1	5	5	Regular	4	5	4	5	1	2																														
48	Bueno	67	Bueno	2	1	2	1	1	Bueno	2	1	3	3	Bueno	1	3	2	2	3	Bueno	2	2	3	2	Bueno	3	2	1	2	3	1	Bueno	1	3	1	1	1	2	Bueno	1	3	1	2	1	2																														
49	Regular	129	Malo	4	4	3	4	4	Regular	5	3	3	3	Regular	1	3	3	3	4	Regular	4	4	2	4	Malo	3	4	4	4	4	4	Regular	3	4	4	3	4	3	Malo	4	4	4	4	4	4																														
50	Regular	117	Bueno	2	2	2	1	3	Regular	4	4	1	2	Malo	4	4	5	1	5	Regular	2	4	1	4	Malo	5	5	5	5	5	5	Malo	5	4	5	1	4	4	Bueno	3	1	2	4	2	1																														
51	Regular	131	Regular	2	2	2	3	3	Malo	5	5	4	3	Regular	5	3	2	3	5	Malo	5	5	1	5	Malo	3	3	5	5	5	5	Malo	5	3	5	1	5	5	Regular	3	5	1	3	3	3																														
52	Regular	120	Bueno	2	2	2	2	2	Bueno	1	1	1	3	Regular	5	4	3	2	3	Malo	5	5	1	5	Malo	5	5	5	5	5	4	Regular	4	1	4	1	4	4	Malo	4	4	4	4	4	4																														
53	Regular	110	Bueno	1	1	3	2	2	Regular	5	1	5	1	Malo	4	2	5	5	5	Regular	4	5	1	2	Regular	5	2	2	2	2	1	Malo	5	5	5	1	5	5	Regular	5	1	2	4	2	2																														
54	Regular	124	Regular	3	3	2	3	1	Bueno	2	1	2	2	Regular	5	2	2	2	5	Regular	3	5	2	3	Malo	5	5	4	5	5	5	Malo	5	3	5	4	4	5	Regular	3	4	3	5	3	3																														
55	Malo	139	Malo	4	4	4	4	4	Malo	4	5	4	4	Malo	4	3	4	4	5	Malo	4	4	2	5	Malo	5	5	5	5	5	5	Regular	5	1	4	1	4	4	Regular	3	3	3	4	3	2																														
56	Malo	136	Regular	2	2	5	4	1	Regular	2	2	4	4	Malo	4	5	4	5	5	Regular	2	2	2	5	Malo	5	5	5	5	4	5	Malo	5	5	5	3	1	5	Malo	2	4	4	4	4	5																														
57	Regular	117	Regular	2	4	4	4	4	Regular	3	3	4	4	Bueno	2	1	3	2	3	Regular	4	4	2	3	Regular	4	4	3	3	4	3	Regular	4	2	4	3	4	3	Regular	3	3	4	4	2	4																														
58	Regular	115	Regular	4	3	2	4	2	Regular	5	1	2	2	Bueno	2	1	4	1	3	Malo	5	5	1	4	Malo	4	5	4	4	5	4	Regular	4	1	4	1	4	4	Regular	4	3	4	4	1	4																														



