



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud
de Churcampa, Huancavelica - 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de La Salud

AUTOR:

Br. Meza Quispe, Maritza

Br. Meza Quispe, Kattia

ASESOR:

Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

DEDICATORIA

A Dios, por brindarnos las fortalezas e iluminar las acciones de nuestras vidas permitirnos cumplir con los objetivos trazados

A nuestros padres, Elías y Delia por su amor, confianza y apoyo incondicional y ser un ejemplo de lucha constante.

Maritza y Kattia

AGRADECIMIENTO

A nuestra Alma Mater Universidad “Cesar Vallejo” por darme la coyuntura de crecer en el ámbito personal y profesional.

Al doctor César Acuña Peralta, quien gracias a la Universidad César Vallejo me permite perfeccionarme, en mi trabajo para lograr alcanzar nuestra meta académica y obtener el grado de Magíster.

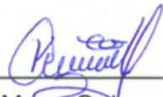
Al MG. Luis Cueva. B, por su valiosa asesoría, experiencia, orientación constante y permanente en la culminación del presente trabajo de investigación

Las autoras

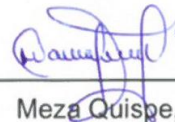
PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: “Nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa - Huancavelica”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud de Churcampa - Huancavelica, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión en servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación. Resumen del contenido del trabajo.



Meza Quispe, Kattia
DNI N° 47921054



Meza Quispe, Maritza
DNI N° 43964668

ÍNDICE

CARATULA	i
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION JURADA	v
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2 TRABAJOS PREVIOS	15
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	23
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	34
1.5 JUSTIFICACIÓN	35
1.6 HIPÓTESIS	35
1.7 OBJETIVOS	36
II. MÉTODO	37
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	38
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	45

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	47
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	47
III. RESULTADOS	48
3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS	48
IV. DISCUSIÓN	62
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	75
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	75
ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	78
ANEXO N° 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	82
ANEXO N° 04: INSTRUMENTO	84
ANEXO N° 05: BASE DE DATOS: BAREMOS DE LOS RESULTADOS	87
ANEXO N° 06: BASE DE DATOS GENERAL	89
ANEXO N° 07: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	90
ANEXO N° 08: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS	91

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Muestra Según edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	48
Tabla N° 2: Muestra Según condición laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	49
Tabla N° 3: Muestra Según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	50
Tabla N° 4: Muestra Según Cargo del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	51
Tabla N° 5: Resultado del nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	52
Tabla N° 6: Resultado del nivel de Desempeño de Tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	53
Tabla N° 7: Resultado del nivel de Beneficios Laborales, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	54
Tabla N° 8: Resultado del nivel de Condiciones Físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	55
Tabla N° 9: Resultado del nivel de Desarrollo Personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	56
Tabla N°10: Resultado del nivel de Políticas Administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	57
Tabla N° 11: Resultado del nivel de Relaciones con la Autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	58
Tabla N° 12: Nivel de Satisfacción Laboral según Edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.	59
Tabla N° 13: Nivel de Satisfacción Laboral según condición laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.	60
Tabla N° 14: Nivel de Satisfacción Laboral según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Muestra Según edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	48
Gráfico N° 2: Muestra Según condición laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	49
Gráfico N° 3: Muestra Según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	50
Gráfico N° 4: Muestra Según Cargo del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	51
Gráfico N° 5: Resultado del nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	52
Gráfico N° 6: Resultado del nivel de Desempeño de Tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	53
Gráfico N° 7: Resultado del nivel de Beneficios Laborales, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	54
Gráfico N° 8: Resultado del nivel de Condiciones Físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	55
Gráfico N° 9: Resultado del nivel de Desarrollo Personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	56
Gráfico N°10: Resultado del nivel de Políticas Administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	57
Gráfico N° 11: Resultado del nivel de Relaciones con la Autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	58
Gráfico N° 12: Nivel de Satisfacción Laboral según Edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.	59
Gráfico N° 13: Nivel de Satisfacción Laboral según condición laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.	60
Gráfico N° 14: Nivel de Satisfacción Laboral según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica	61

RESUMEN

La satisfacción, en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. El objetivo de este estudio fue de Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica. El diseño de esta investigación fue descriptivo simple, con el método científico y el tipo de investigación transversal. Se evaluó a 38 personas que laboran en el Centro de Salud de Churcampa de la Región de Huancavelica. Los resultados arrojan que existe un alto porcentaje (47.4 %, n= 18) de regular Satisfacción laboral en el personal encuestado, así también según las dimensiones, existe un nivel regular a nivel del desempeño de las tareas (42.1 %, n=16), en la satisfacción laboral, conforme a la dimensión de beneficios laborales se considera como bajo (42.1%, n=16) y como regular (44.7%, n=17), y en cuanto a las condiciones físicas se encontró un nivel bajo (34.2% n=13) y regular (28.8%, n=11); se concluye que la percepción de los encuestados acerca de la satisfacción laboral es baja y regular esto a causa de algunos porcentajes encontrados en las dimensiones de la satisfacción laboral como es el caso de la dimensión desarrollo personal donde se percibe como muy bajo y bajo hasta en un 39.5% por el cual se recomienda hacer más énfasis en el nivel de desarrollo personal así como en las capacitaciones, talleres, seminarios, etc.

Palabra clave: Satisfacción laboral.

ABSTRACT

Satisfaction, in employment, basically means a set of attitudes towards work. The objective of this study was to determine the level of work satisfaction of the staff of the Health Center of Churcampa - Huancavelica. The design of this research was simple descriptive, with the scientific method and the type of transversal research. Thirty-eight people working in the Churcampa Health Center of the Huancavelica Region were evaluated. The results show that there is a high percentage (47.4%, n = 18) of regular job satisfaction in the surveyed personnel, as well as the dimensions, there is a regular level at the level of performance of tasks (42.1%, n = 16) , in job satisfaction, according to the dimension of labor benefits, it is considered as low (42.1%, n = 16) and as regular (44.7%, n = 17), and in terms of physical conditions, a low level was found (34.2% n = 13) and regular (28.8%, n = 11); It is concluded that the perception of the respondents about job satisfaction is low and regular this because of some percentages found in the dimensions of job satisfaction as is the case of the personal development dimension where it is perceived as very low and low even in 39.5% for which it is recommended to place more emphasis on the level of personal development as well as on training, workshops, seminars, etc.

Keyword: Job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

En los últimos años, los países de América Latina han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud (SNS), que se involucra a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. De ello podemos decir que la satisfacción es un requisito fundamental, orientado a otorgar seguridad a los usuarios, disminuyendo los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad en todas las instituciones prestadoras que se pueden estar evaluando regularmente para lograr mejoras en cuanto a su calidad.(1)

El desafío para los líderes del sector sanitario es idear e instrumentar sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes, uno de los problemas con la palabra satisfacción es que tiene un significado distinto para cada persona por lo general está relacionado con eficiencia, cuidados y eficacia.

En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escuchar al paciente, impulsando fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional, que consideraron dentro de su marco de referencia teórico. (2) Desde aquella época, el Ministerio de Salud (MINSA) ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario, empero su cristalización, como praxis regular, permanente e inmensa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío. (3)

El MINSA en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, que tuvo como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en salud a nivel nacional. (4) Sin embargo, hasta la actualidad en el Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica no se ha implementado este

sistema orientado a obtener resultados para la mejora de los niveles de satisfacción del personal en los servicios de salud que brinda.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

Antecedentes internacionales

Cruz N. (1) elaboro su tesis titulado “Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetengo y su relación con el género”, tomando como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de salud de Huehuetengo y su relación con el género. El estudio es de tipo descriptiva, la investigación se realizó con una muestra de 30 personas, entre 18 y 45 años de edad, se obtuvo como resultados la media de 50.97, indicando que la mayoría de los trabajadores presentan un alto nivel de satisfacción laboral, siendo un porcentaje del 77% con la escala totalmente satisfecho, los factores con mayor aceptación fueron la identificación con la empresa con un 50% y el desarrollo laboral con un 40%, llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral en el personal que trabaja en este centro de salud , son totalmente satisfechos, con mayor porcentaje los hombres.

Pablos M. (2), realizo su tesis titulado “estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio en las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Bajadoz y Cáceres”, donde su objetivo principal fue determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales que trabajan en los hospitales públicos de las ciudades de Bajadoz y Cáceres. La investigación es de tipo descriptivo, la muestra del estudio fue de 231 personas, que fueron encuestadas, se obtuvo como resultado que el 55% del total de encuestados se encuentran de acuerdo, un 60% donde se encuentran de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, un 54.5% de acuerdo con el supervisor, y su forma de evaluar su trabajo, un 60.6% están de acuerdo con el ambiente de trabajo e interacción con sus compañeros, un 42.7% de acuerdo con las condiciones ambientales, infraestructura y recursos, en

mejora de calidad de servicios un 57.5% se encuentran de acuerdo según a la dimensión que pertenece, llegando a la conclusión que la percepción del ámbito de trabajo las enfermeras que trabajan en el Hospital de Cáceres muestran una satisfacción laboral mayor a la de Badajoz, así como en condiciones laborales y recursos, las enfermeras de hospital Badajoz son las más satisfechas con este factor, el factor con mayor nivel de satisfacción fue a la dirección de la Unidad, seguido del puesto de trabajo y ambiente de trabajo e interacción con sus compañeros.

Fuentes S. (3) realizó su tesis titulado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”, donde su objetivo principal fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, el estudio fue de tipo descriptivo, la muestra de la investigación fue de 20 personas trabajadores de la delegación de recursos humanos del Organismo Judicial, llegando a la conclusión que el total de encuestados obtuvieron un nivel alto de satisfacción laboral con un 71% donde consideraba que se sentía satisfecho con su trabajo, además que los factores de estabilidad laboral, relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo y la antigüedad dentro de la delegación permite que los trabajadores estén más satisfechos con su trabajo, además que no se encontró una relación directa con el nivel de satisfacción laboral con la productividad laboral.

Jaramillo N. y González J. (4), elaboraron su tesis titulado “nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda”, donde su objetivo fue determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados que laboran en esta institución, para poder encontrar mecanismos de ayuda para mejorar el desempeño de cada uno en sus labores, con este estudio se espera establecer el nivel y tipo de relación entre la motivación y la satisfacción laboral de trabajadores, para poder mejorar su desempeño logrando cumplir con las metas de las empresas u organizaciones, obteniendo como resultados que los trabajadores se

encuentran satisfechos en torno a la distribución de salario, cumplimiento de metas, identidad en la tarea, autonomía, con un 96 y 98% respectivamente, indicando una percepción alta de 52.38 promedio, en relación a compensaciones, capacitaciones, y relaciones laborales un 70% de percepción mediana con 28.57 promedio, y una percepción baja en relación con su remuneración salarial, posibilidades de ascenso, momento laboral con un promedio de 19.04, llegando a la conclusión que el índice de satisfacción laboral que poseen los empleados de la alcaldía es de 3.144%, siendo positivo a pesar que se encuentre en el límite de aceptación, siendo los límites de 1 al 5, además los trabajadores en el factor fortaleza del trabajo se encuentran con un 98.67% de porcentaje.

Josefina N. (5), desarrollo su trabajo de investigación “Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela”, definen al trabajo como algo esencial para el bienestar de vida, para satisfacer las necesidades que todo ser humano requiere, el trabajo se relaciona al servicio de los demás, y asociado a la dignidad humana y personal, el tipo de circunstancia manifestara la satisfacción, ya sea laboral o el trabajo realizado, la satisfacción lo define Seashore y Taber como el producto de lo psicológico, del camino de las políticas de organización y del comportamiento organizacional. La muestra estuvo constituida por 112 empleados, solo fue evaluada la satisfacción laboral como positiva en su campo laboral de trabajo, se analiza los resultados obtenidos en cada uno de los factores, en condiciones laborables se obtuvo una media de 3.40, implica una mediana satisfacción. Se concluye que el personal administrativo se encuentra laboralmente satisfecho además del 80% de satisfacción en los demás factores de satisfacción laboral.

Gálvez P. y col. (6), realizaron una investigación titulado, “cultura organizacional y satisfacción laboral: propiedades psicométricas de una escala en centro de fitness”, la cultura organizacional produce un sistema de control que influye en las actitudes y comportamiento de los trabajadores , por tal motivo las empresas o instituciones que poseen cultura participativa

poseen mejores resultados superiores, influyendo de manera directa en la economía de las organizaciones y una respuesta positiva de los usuarios, la satisfacción laboral se entiende como al estado emocional de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de los empleados que afecta en la calidad de servicio. La muestra fue conformada por 180 empleados de 27 centros de fitness españoles. Los resultados según el índice de KMO fue adecuado y el test de esfericidad de Barteltt mostro significatividad, demostrando que la óptima gestión de recursos humanos influirá la creación de ventajas competitivas, además del reconocimiento de los logros del equipo de trabajo refuerzan el sentimiento de apego a la organización, concluyendo de tal forma que la satisfacción laboral se generara a través de un reconocimiento al esfuerzo laboral, así como un buen manejo de recursos humanos y la socialización del personal, generando un buen clima y satisfacción entre los trabajadores.

Antecedentes nacionales

Olivares J. y col. (7), realizaron un trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento Académico de Clínica Estomatológica”, la satisfacción laboral es una sensación de que puedes lograr el equilibrio entre una necesidad y el fin, estas son influenciadas por factores que el sujeto percibirá, generando una sensación de satisfacción o insatisfacción y esta a su vez producirá el nivel de producción con el cumplimiento de sus funciones, este estudio tuvo como propósito de medir el nivel de satisfacción laboral según sus factores intervinientes por su condición laboral, remuneración, tensión laboral y condición de trabajo, este estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 36 docentes del DACE, los resultados obtenidos fueron que el 61.1% fueron hombres, en cuanto a satisfacción laboral los docentes obtuvieron un promedio de 11, que fueron calificados como bueno, según a la escala de valoración, en el factor de remuneración obtuvieron un 8.5 obteniendo un calificativo de regular, en factor tensión laboral obtuvieron un 8.75 lo cual lo califica como regular y en

condición laboral obtuvieron un promedio de 9.61 también calificándose como regular. Llegando a la conclusión que se necesita más organización y una intervención en cuanto a los factores que intervienen en la satisfacción laboral por lo que en general obtuvieron una escala de regular en la valoración de la investigación.

Campos R. (8) realizó su tesis titulado “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de íllimo, 2016”. Donde su objetivo principal es identificar esa satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa agrícola, en sus dimensiones significación de tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal, beneficios económicos y condiciones sociodemográficas, donde toman como definición que la satisfacción laboral es la disposición o tendencia estable de trabajo, que se rigen en creencias y valores desarrollados a través de su experiencia. La muestra estuvo conformada por 72 personas que laboran en la empresa y que cumplen con los requisitos de evaluación, donde se pudo evidenciar que el 60% de los trabajadores se encuentran muy insatisfechos, sobre todo en la dimensión de significación de tareas, reconocimiento de trabajo, condiciones de trabajo, en beneficios económicos en escala de insatisfecho, llegando a la conclusión que en la empresa agrícola la mayoría de sus trabajadores se encuentran insatisfechos, por lo que existen problemas de reclamos constantes en dicha empresa.

Merino M. y Díaz A. (9) desarrollo su trabajo de investigación titulado “satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque”, se realizó con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de Lambayeque, y también para la sociedad que desee ser empresario deben de conocer los factores que influirán para que se produzca el éxito de su organización, el trabajo de investigación es descriptiva, con una muestra de 250 trabajadores encuestados con 21 preguntas, obteniendo como resultados que el 36% de los trabajadores se encuentran satisfechos en la escala media, con respecto al trabajo que realizan se encuentran un 35% en una escala baja de

satisfacción, en relación a su centro de trabajo el 37% se siente medianamente satisfecho, en relación con sus jefes y compañeros se encuentran con un 40% medianamente satisfecho, referente a las remuneraciones e incentivos se encuentran con un 36% de nivel de satisfacción bajo, llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción en las empresas públicas y privadas de Lambayeque se encuentran entre una escala media y baja, siendo solamente el 30% del total que presento un nivel alto de satisfacción.

Alfaro R. y col. (10) realizaron su tesis titulado “satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, donde el propósito general y más importante de esta investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en las municipalidades, recomendando que deben de tener mayor preocupación en sus trabajadores por que estén satisfechos y motivados, evitando altercados como ausencias, faltas, ausentismo, y un bajo nivel de desempeño, porque es muy importante que la organización conozca el nivel de satisfacción de sus trabajadores, la investigación es de tipo descriptivo y correlacional, la investigación estuvo conformada por 369 trabajadores que cumplen con los requisitos requeridos por el estudio, según los promedios encontrados en cada municipalidad acorde con la satisfacción laboral, se halló que se encuentran muy próximos entre sí, y que se encuentran en un promedio de 60% donde la municipalidad A y B estuvieron mayor impacto en beneficios económicos y significación de tarea y la municipalidad C obtuvo más en identificación de trabajo seguido de beneficios económicos, llegando a la conclusión que los niveles de satisfacción en las tres municipalidades es considera promedio, habiendo posibilidades de mejorar en esta variable en cada lugar de trabajo.

Millan J. y Montero M. (11), realizaron una tesis sobre “clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”, la empresa Oncorad da servicios médicos siendo muy importante cumplir con sus objetivos, el clima laboral, adquirió diferentes conceptos, es un conjunto de características que definen una organización y se distingue

de otra, en la satisfacción laboral intervienen diversas variables en las que según estudios demuestran que muchas empresas descuidan a sus empleados, por lo que no existe una buena producción laboral, por lo tanto tampoco existe una buena política de organización. La muestra para esta investigación fue de 37 personas, se realizó una encuesta con el modelo de Sonia Palma, los resultados demuestran que el personal que trabaja en el centro laboral, tienen la motivación, para poder trabajar pero en cuanto a remuneración, no tiene buenos resultados, así como la significación de tarea, también obtuvo un puntaje elevado con 4.32, se llega a la siguiente conclusión, en el clima organizacional obtuvieron mayores valores la dimensión involucramiento laboral con 4.049% y comunicación con 3.966% y las menos valoradas fue de autorrealización y supervisión, asimismo en satisfacción laboral las dimensiones más valoradas fue significación de tarea y condiciones de trabajo, y las menos valoradas el beneficio económico y reconocimiento personal.

Carhuampoma J. y col. (12), realizaron una tesis titulada “clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete”, los tipos de clima organizacional se basan en la forma de organización de la empresa y de quien la dirige, el autoritarismo, el consultivo y la participación en grupo influirán en la percepción de cada trabajador e intervendrá directamente en el clima laboral, es por lo tanto que se considera los procesos psicológicos que constituirán una experiencia subjetiva de la satisfacción en el trabajo, la muestra estuvo dada por 97 personas, la información se obtuvo mediante la aplicación de encuestas, según a los resultados encontrados se pudo deducir que la empresa se encuentra con trabajadores que se encuentran maso menos satisfechos en todas las dimensiones evaluadas mediante preguntas que respondieron casi en un 80% a veces, por lo tanto se concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, la motivación influirá en los trabajadores, las condiciones de trabajo influyen en la responsabilidad y que la carga de trabajo influirá en la identidad de cada trabajador.

Arias W. y Arias G. (13), realizaron un trabajo de investigación sobre la “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, el clima organizacional es el origen de la estructura de una organización, además Likert señala que de la estructura y de la jerarquía nace el clima, además que tiene influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales, el compromiso y motivación salud y seguridad del trabajo, la muestra estuvo compuesta por 45 trabajadores, los resultados obtenidos según el análisis de Levene indica que existe diferencias significativas en las dimensiones del clima, de reconocimiento, espíritu de equipo, llegando a la conclusión, que los administradores presentan mayor nivel de satisfacción que los trabajadores de ventas y los operarios, por lo que se debería generar más estrategias de cambio organizacional en esta empresa.

Rosas N. (14), realizó un trabajo de investigación sobre la “satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de Centros de Educación Básica Alternativa del ciclo avanzado de la Región Puno 2016”. Uno de los factores para poder generar un ambiente adecuado, es el clima laboral, donde se propicie una satisfacción y compromiso entre los empleados, todo dependerá del líder o el que dirige la empresa, la manera de organizar a la empresa, para poder lograr una motivación entre sus trabajadores, así poder llegar a obtener logros gratificantes, el estudio utilizó una muestra de 118 personas, obteniendo como resultados que el nivel de satisfacción laboral estuvo negativo en un 88.1% de docentes, sobre todo en las dimensiones de incentivos, falta de infraestructura, pero en cuanto a compromiso organizacional se evidenció un 55.1% de docentes estuvieron regular o medianamente comprometidos, llegando a la conclusión que si existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

Satisfacción laboral

Robbins la define simplemente como la actitud general del individuo hacia su puesto. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. (1)

En el marco de la Psicología, la "satisfacción laboral" (SL) se ha definido de muchas maneras. Coinciden ampliamente en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. (4)

La insatisfacción de cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el enlentecimiento del crecimiento y el desarrollo organizacional bajando los niveles de productividad y calidad, provocando de esta manera descontento en el cliente final y hasta su posible pérdida para la empresa.

La satisfacción laboral no solo se determina dentro de la organización sino también se ve reflejada en el trato que se le da al cliente, como en el estudio mencionado anteriormente. (8)

Es así que la satisfacción laboral es definida como un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas (Robbins, 2005). Por ello la importancia de conocer estas actitudes del trabajador, siendo imprescindible para reconocer aquellos aspectos fallidos dentro de la organización y trabajar en ellos. (8)

Teoría X/Y por McGregor (1960) citado por Arbayza, L. (2010) quien sostenía que las personas se encontraban más satisfechas cuando en la organización existía un clima de mayor libertad y flexibilidad basado en una supervisión abierta y participativa. Este autor diferencia entre dos teorías. Teoría X,

plantea que a las personas les agrada el trabajo y deben ser obligadas y contratadas para que cumplan con los objetivos de la organización y la teoría Y, plantea que las personas tienen un interés intrínseco en su trabajo y que desean actuar por su propia iniciativa. (8)

Teoría de las necesidades. Mc Clelland (1973) citado por León (2011), ofrece una forma muy diferente de concebir la satisfacción-insatisfacción laboral. Sostuvo que las personas satisfacen necesidades que pertenecen a un determinado contexto y que se adquieren por medio del aprendizaje. Sus investigaciones se ampliaron en tres necesidades: la necesidad del logro, la necesidad de afiliación y la necesidad del poder.

1). La Necesidad del logro: Refleja el afán por alcanzar objetivos y demostrar su competencia, las personas que tienen tal necesidad dirigen su energía a terminar una tarea rápida y bien. Flores (1992), citado por León (2011)

2) La necesidad de afiliación: Describe la necesidad de afecto, amor e interacción con la sociedad. Prefieren satisfacer necesidades sociales, familiares, y afectivas. Son inseguros y arriesgan poco. Flores (1992), citado por León (2011)

3) La necesidad de poder: Refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros, son competitivos y dinámicos, valoran el prestigio y el status, no temen el riesgo, necesitan influenciar en los demás. Flores (1992), citado por León (2011). (8)

Importancia

Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.

Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador. (4)

Causas de la satisfacción laboral

Según González (2006), las causas de la satisfacción laboral son las siguientes:

- a. Buena disposición del trabajador para realizar sus tareas de la mejor forma posible.
- b. La existencia de diferentes tipos de actividades en el desarrollo del trabajo del individuo.
- c. Adecuada definición de su puesto de trabajo.
- d. Libertad para el sujeto, en cuanto al desarrollo de sus tareas y en la aplicación de diversos métodos de trabajo.
- e. Oportunidad de formación para el sujeto, respecto a su puesto de trabajo.
- f. Solución oportuna de los conflictos que puedan surgir.
- g. Adecuada retroalimentación sobre su rendimiento laboral.
- h. Grado de influencia de los demás compañeros de la organización, en cuanto al desarrollo de su trabajo. (1)

Características

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados (1) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son: (8)

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.

Retribución, Condiciones de trabajo, Supervisión, Compañeros, Contenido del puesto, Seguridad en el empleo, Oportunidades de progreso. Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere: Satisfacción general: indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Satisfacción por

facetas: grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. (32)

Para Robbins el interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en el desempeño de los empleados y es por ello que existen estudios con relación a la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación. a. Satisfacción y Productividad. (1)

Para Robbins, cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, se encuentra que las empresas con más empleados satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Las causas de la productividad es porque los estudios se han enfocado en las personas más que en las compañías y que las medidas de la productividad en el plano de los individuos no toman en cuenta todas las influencias recíprocas y las complejidades de los procesos que se desenvuelven en el trabajo. Por ende, aunque no se esté en posición de decir que un trabajador más contento es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones contentas son más productivas. (1)

Satisfacción y ausentismo.

Según Robbins, se encuentra una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, pero la correlación es moderada, por lo regular de menos que - 0.40 es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo. (1)

Satisfacción y rotación.

Al igual que la productividad y el ausentismo, Robbins, afirma que la satisfacción también tiene relación negativa con la rotación; de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores como las condiciones del mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización también son restricciones importantes para decidir si se deja o no el trabajo actúa (1)

Los empleados expresan su insatisfacción

Según Stephen, los empleados manifiestan su insatisfacción de varias maneras. Por ejemplo, más que renunciar se quejan, se insubordinan, roban pertenencias de la organización o eluden parte de sus responsabilidades. Existen cuatro respuestas que difieren en dos dimensiones: constructivas o destructivas y activas o pasivas. Se definen de la siguiente manera.

a. Salida: Es un comportamiento dirigido a abandonar la organización, como buscar otro trabajo o renunciar.

b. Vocear: Tratar activa o constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.

c. Lealtad: Esperar pasivamente, aunque con optimismo, a que mejoren las condiciones; por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración “hacen lo correcto”.

d. Negligencia: Dejar que las condiciones empeoren, como por ausentismo o retardo crónicos, poco empeño o tasa elevada de errores

Factores

Las actitudes representan una importante variable orientada cognitivamente en el estudio del comportamiento organizacional. Una actitud es una tendencia persistente a sentir y comportarse en cierta forma hacia algún objeto, es un proceso cognitivo completo que tiene tres características básicas:

(a) persiste a menos que se haga algo para cambiarla,

(b) varía a lo largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable,

(c) se dirige hacia un objeto por el que una persona tiene sentimientos y creencias. Las actitudes tienen tres componentes

Otros factores que también se consideran:

Significación de la tarea. La importancia que da el trabajador al puesto donde laboral, como menciona Palma, S. (2006), es la disposición al trabajo en

función a atribuciones asociados a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte mental. (8)

Condiciones de trabajo. Esto generado por el ambiente del trabajo que permite el bienestar personal y facilitar el hacer un buen trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. (1)

Reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos, que básicamente tiene que ver con el salario, remuneraciones, entre otros. (8)

Entre los factores higiénicos que se debe tener en cuenta, son principalmente las características del contexto del trabajo, como condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja; su presencia no aumenta la satisfacción, pero si no están presentes causan insatisfacción o dicho de otra manera su presencia evita la insatisfacción, como es el caso de este estudio que va enfocado en una de sus factores relacionados directamente con factores higiénicos.

Los factores motivacionales son características del contenido del puesto del empleado. Su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia. Se relaciona con los factores intrínsecos como el desarrollo de la carrera, reconocimiento trabajo creativo, responsabilidad, promoción o ascenso y la utilización de habilidades personales motivacionales y por ende buen desempeño. (8)

a. Trabajo mentalmente estimulante

Las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño. Estas características hacen que el trabajo provea un estímulo intelectual.

b. Remuneraciones equitativas

Los empleados quieren esquemas de pago y ascenso que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas. Cuando les parece que el

salario es equitativo y que se basa en las exigencias del trabajo, las capacidades del individuo y los criterios salariales de la localidad, se sienten satisfechos. Del mismo modo, los empleados quieren sistemas de ascenso equitativos, los ascensos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsabilidades y una mejor posición. Por tanto es más probable que se sientan satisfechos los individuos que perciben que las decisiones sobre los ascensos se toman de manera justa y equitativa.

c. Condiciones laborales de apoyo

Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo. En los estudios se demuestra que los empleados prefieren los entornos que no sean peligrosos ni incómodos. Además, casi todos prefieren laborar cerca de casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas con equipo y herramientas adecuadas.

d. Compañeros que los respalden

Las personas obtienen más del trabajo que el puro dinero o realizaciones materiales. Para la mayoría, también llena la necesidad de contacto social. Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros amigables y que brinden apoyo aumenten la satisfacción laboral. (1)

Para González (2006), la conducta del individuo dentro de la organización tiene una estrecha relación con el logro de su satisfacción laboral. Según él, los principales factores que afectan a esta conducta son:

a. El rendimiento laboral

Son muchos los autores que han analizado la relación existente entre satisfacción laboral y rendimiento del individuo. Unos autores establecen que, el aumento o disminución del rendimiento de un individuo está condicional al grado de satisfacción que pueda tener éste dentro de la organización. Por lo tanto, la satisfacción es considerada como la causa del rendimiento del trabajador (a mayor satisfacción, mayor rendimiento). Hay que tener en cuenta que tanto el rendimiento como la satisfacción, aparte de relacionarse entre sí, también lo hacen con otros elementos existentes en la

organización, y que pueden ser influenciados de manera efectiva por estos últimos. (1)

b. El absentismo.

Se puede definir como la ausencia continuada al trabajo por parte del trabajador. En este caso el análisis, fue más que la satisfacción, fue a la insatisfacción y el absentismo, ya que estos dos aspectos tienen más congruencias entre sí.

Se puede decir, por ello, que cuando el trabajador se siente insatisfecho tiende a faltar al trabajo de forma continuada, ya que su intención es el cambio de empleo. Por el contrario, cuando está plenamente satisfecho con su labor, el sujeto tenderá a tener niveles bajos de absentismo.

c. La rotación en el trabajo

Los autores establecen que la relación existente entre la rotación y la satisfacción es negativa. A mayor satisfacción en el puesto de trabajo, menor intención de abandonar el empleo posee el sujeto. Por el contrario, a menos satisfacción, mayor es la intención del sujeto a cambiar de trabajo. (1)

Dimensiones

Hackman y Oldham: Aplicaron un cuestionario llamado encuesta de Diagnóstico. Se identificaron cinco dimensiones. (8)

- Variedad de habilidades: Es el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos del empleado.
- Identidad de la tarea: Es el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- Significación de la tarea: Es el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.
- Autonomía: Es el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

- Retroalimentación del puesto: Es el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación. En este sentido, Locke, fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías: (8)

Eventos o condiciones de satisfacción laboral:

- Satisfacción en el trabajo: interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- Satisfacción con el salario: valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.
- Satisfacción con las promociones: oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- Satisfacción con el reconocimiento: que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- Satisfacción con los beneficios: tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.
- Satisfacción con la supervisión: referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- Satisfacción con los compañeros: que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- Satisfacción con la compañía y la dirección: aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Condiciones de trabajo

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto por el bienestar personal como para facilitar la realización de sus labores. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean

peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo

Reconocimiento personal y/o social

Un aspecto importante para las personas dentro de las organizaciones es el apoyo que existe entre compañeros de trabajo, contando para ellos los logros adquiridos dentro de su entorno. Es por esto que para la mayoría de los empleados, el trabajo también cubre la necesidad de interacción social, de establecer una red de conexión. Tener compañeros amigables que brinden apoyo, conlleva a tener una mayor satisfacción en el trabajo. (4)

Beneficios económicos

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del recurso humano a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (5). De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción. (4)

En este punto se toma al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo, las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad. Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de

ascensos que les parezcan justos, claros y adecuados con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, de acuerdo a las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo. (4)

Identificación con la empresa

juega papel importante la motivación del empleado, y entre ello se cuenta con la formación empresarial, la capacitación y actualización de conocimiento, aumento en el estándar de vida, mejores relaciones con su superior inmediato, poder expresar sus ideas y sugerencias, tener oportunidades de ascenso y promoción, tener retos profesionales, además de poder contribuir en otras áreas de la empresa y como si fuera poco tener un ambiente laboral agradable, flexibilidad, libertad , seguridad y equidad entre el grupo de compañeros, y lo más importante considerarse recompensado, reconocido y apreciado.

Condición laboral

La condición laboral según el decreto legislativo n° 276, n° 728 y n°1057, considerado en el marco de las políticas que en materia de gestión del empleo e ingreso al servicio civil, siendo el SERVIR un órgano rector que define, implementa y supervisa las políticas de personal de todo el estado. (32)

Cargo

Función desempeñada habitualmente por una persona en una empresa o en una institución a cambio de un salario. (33)

Edad

La edad tiene su origen latín *aetas*, es un vocablo que permite hacer mención al tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo. La noción de edad brinda la posibilidad, entonces de segmentar la vida humana en diferentes periodos temporales. (34)

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa - Huancavelica?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desempeño de tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desarrollo personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión políticas administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión relaciones con la autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es según la edad, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es según la condición laboral, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?
- ¿Cuál es según el tiempo de servicio, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?

- ¿Cuál es según el cargo, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?

1.5 JUSTIFICACIÓN

Tiene valor teórico

Se justifica el presente estudio debido a tener como base a la epistemología y como propósito el de generar reflexión sobre el conocimiento existente de la satisfacción laboral.

Es relevante socialmente

En la actualidad existen muchos causantes y diferentes ocasiones que influyen en los adelantos de ocupaciones y relación entre los trabajadores. La presente investigación se enmarca dentro de una problemática existente, por lo tanto beneficiara a la institución porque proporcionara el conocimiento para generar la variabilidad de conductas y actitudes de los integrantes así también en su estructura organizacional.

Tiene valor metodológico

Se hace uso del método científico, con la utilización de instrumentos de investigación en este caso el cuestionario, que es un instrumento validado y que a su vez servirá para futuros trabajos relacionados al tema.

1.6 HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

No aplica por ser descriptivo

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

No aplica por ser descriptivo

1.7 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Desempeño de Tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Desarrollo Personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión políticas administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Relaciones con la Autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Conocer según la edad, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Diferenciar según la condición laboral, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Conocer según el tiempo de servicio, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.
- Identificar según el cargo, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.

II. MÉTODO

El método científico es aquel procedimiento que nos ayudara a encaminar un trabajo de investigación, dando a conocer el origen de lo desconocido o la veracidad de poder descubrir formas de existencias en los procesos del universo, ayudaran profundizar nuevos conocimientos de manera sistematizada.

Según Hernández, refiere que “la investigación científica se concibe como un conjunto de proceso sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta.”(22)

Según Carrasco S., refiere que en sentido general el método científico puede definirse como los modos, las formas, las vías o caminos más adecuados para lograr objetivos previamente definidos. (27)

Según Cortés M. e Iglesias M., refieren que la Metodología de la Investigación (M.I.) o Metodología de la Investigación Científica es aquella ciencia que provee al investigador de una serie de conceptos, principios y leyes que le permiten encauzar de un modo eficiente y tendiente a la excelencia el proceso de la investigación científica.(28)

El enfoque del presente estudio es cualitativo.

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hernández, el diseño de la investigación constituye la elaboración del plan metodológico del estudio, es decir, la determinación y organización de las estrategias y procedimientos que permitió la obtención de datos, su procesamiento, análisis e interpretación, con el objetivo de dar respuesta a los problemas planteados. (22)

El tipo de investigación es no experimental con diseño descriptivo simple se emplea para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un momento determinado del tiempo. (27)

Generándose el siguiente esquema:

M : O1

Dónde:

M = Personal del Centro de Salud de Churcampa - Huancavelica

O1 = Satisfacción Laboral

En este diseño de investigación se determinó el nivel de Satisfacción Laboral

2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Satisfacción laboral: es el sentimiento, conducta, comportamiento que tendrá por la misma percepción del clima.

Según su naturaleza: Es una variable cualitativa

Según el tipo de variable: Es Politémico

Según la escala de la variable: Es Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción laboral es la habilidad o predisposición que el empleado tiene hacia su trabajo, se basa en dogmas o valores a partir de su experiencia ocupacional	La satisfacción laboral es igual a decir productividad en una empresa, para cualquier gerente en una organización, pues se puede identificar que empresas descuidan al recurso humano, notándose cuando se mide el clima organizacional.	DESEMPEÑO DE TAREAS	Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades Desarrollo y habilidades Apoyo iniciativas Satisfecho	ORDINAL
			BENEFICIOS LABORALES Y/O RENUMERATIVOS	Sueldo o remuneración Ingresos percibidos Funciones de jerarquía Ingreso y satisfacción de necesidades Estímulos	

				<p>económicos</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Tiempo adecuado para la ingesta</p> <p>Oportunidad a capacitaciones</p> <p>Apoyo económico</p> <p>Prestación social</p> <p>Compensación por tiempo de servicio</p>	
			CONDICIONES FÍSICAS	<p>Infraestructura adecuada</p> <p>Iluminación y ventilación</p> <p>Logística y mantenimiento</p>	

				Compañerismo Apoyo mutuamente	
			DESARROLLO PERSONAL	Esfuerzos Estimulo Oportunidad Resultado de evaluación	
			POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Debida información Réplicas de capacitaciones Trato amable, respetuoso Supervisión Innovación y mejoras Coordinación y	

				supervisión Empatía Acción de supervisión	
			RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Misión y visión Alta dirección Respeto a los trabajadores Identificación	

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN

Oseda D. menciona que la población o universo es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares.(29)

Carrasco S. refiere que la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito donde se desarrolla el trabajo de investigación. (27)

Supo J. menciona que la población es el conjunto de todas las unidades de estudio (sujetos u objetos) cuya característica observable o reacción que pueden expresar nos interesa estudiar. (30)

La población del presente estudio estuvo conformada por 40 trabajadores, pertenecientes al Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

MUESTRA

La muestra es una parte pequeña de la población o un sub conjunto de ésta, que sin embargo posee las principales características de aquella. En efecto, la principal propiedad de la muestra es (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. (29)

La muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (27)

La muestra que se consideró en el presente estudio, fue de 38 trabajadores siendo esta una muestra censal distribuidos de la siguiente forma:

PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CHURCAMP (MICRORED DE SALUD CHURCAMP)

N°	CARGO	CONDICIÓN	TOTAL
1	MEDICO	Nombrado (3)	7
		MINSA (2) Decret. Legisl. N° 276 y 728	
		CAS (2)	
2	ENFERMERA(O)	Nombrado (4)	5
		MINSA (1) Decret. Legisl. N° 276 y 728	
3	OBSTETRAS	Nombrado (1)	4
		MINSA (2) Decret. Legisl. N° 276 y 728	
		CLAS (1)	
4	ODONTOLÓGOS	Nombrado (3)	4
		CAS(1)	
5	LABORATORIO	Nombrado (1)	3
		CAS (2)	
6	TEC. EN ENFERMERÍA	Nombrado(8)	12
		MINSA (1) Decret. Legisl. N° 276 y 728	
		CAS (3)	
7	NUTRICIÓN (Aux. Nutr.)	Nombrado (1)	1
8	FARMACIA	Nombrada (1)	2
		CAS (1)	
	TOTAL		38

Criterios de inclusión

- Personal perteneciente al Centro de salud de Churcampa - Huancavelica

Criterios de exclusión

- Personal que no pertenecen al Centro de salud de Churcampa - Huancavelica.
- Personal que se encuentran con licencia de permiso o vacaciones
- Personal que no deseen participar
- Personal que no firme el consentimiento informado

Unidad de análisis

Personal que reúne los criterios de inclusión y que aceptan voluntariamente participara en la investigación.

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

La técnica de investigación constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica. Las técnicas como herramientas procedimentales y estratégicas suponen un previo conocimiento en cuanto a su utilidad y aplicación, de tal manera que seleccionarlas y elegir las resulte una tarea fácil para el investigador. (27)

Técnica: se empleó la encuesta.

Instrumento: Es el cuestionario los ítems nos permitieron recoger los datos, fueron valorados según la escala de Likert, los datos se agrupan de forma verbal, para luego cambiarlos a datos cuantitativos.

Los modelos de la encuesta fueron elaborados por Sonia Palma Carrillo, dentro de los aspectos de valoración emitida por Likert.

Para la medición de la variable satisfacción laboral fue:

1. Muy baja

- 2. Baja
- 3. Regular
- 4. Alta
- 5. Muy Alta

Confiabilidad con alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	33

De acuerdo a los resultados se ubica en confiabilidad alta

Validez: la validez se realizó mediante el juicio de expertos, con personas capacitadas, con el conocimiento y experiencia suficiente para poder valorar los indicadores de cada punto de la investigación, te pueden brindar información, juicio, validez del contenido y provee una base para la formación de una prueba en la evaluación a gran escala, los ítems en este caso deben tener las dimensiones que se pretende medir.

Confiabilidad: la confiabilidad se consideró mediante el método del alfa de Cronbach, este método permite estimar la confiabilidad de un instrumento a través de un conjunto de ítems, la validez del instrumento pretende describir el grado de consistencia que el instrumento pretende medir.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó los siguientes estadígrafos:

- Tablas de distribución de frecuencias con las que se procesaron los ítems de los cuestionarios de la encuesta.
- Se consideraron los gráficos estadísticos, el histograma para visualizar e interpretar los resultados.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

Para la veracidad de la aplicación del presente trabajo de investigación se presentó constancias de solicitud, autorizaciones de la realización de parte de los directivos a cargo del centro de salud, así también se utilizó un consentimiento informado el cual será firmado por cada participante en el estudio.

III. RESULTADOS

3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla N° 1

Muestra Según edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
De 24 a 33 años	11	28,9
De 34 a 43 años	14	36,8
De 44 a 53 años	9	23,7
De 54 a más	4	10,5
Total	38	100,0

Gráfico N° 1

Muestra Según edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

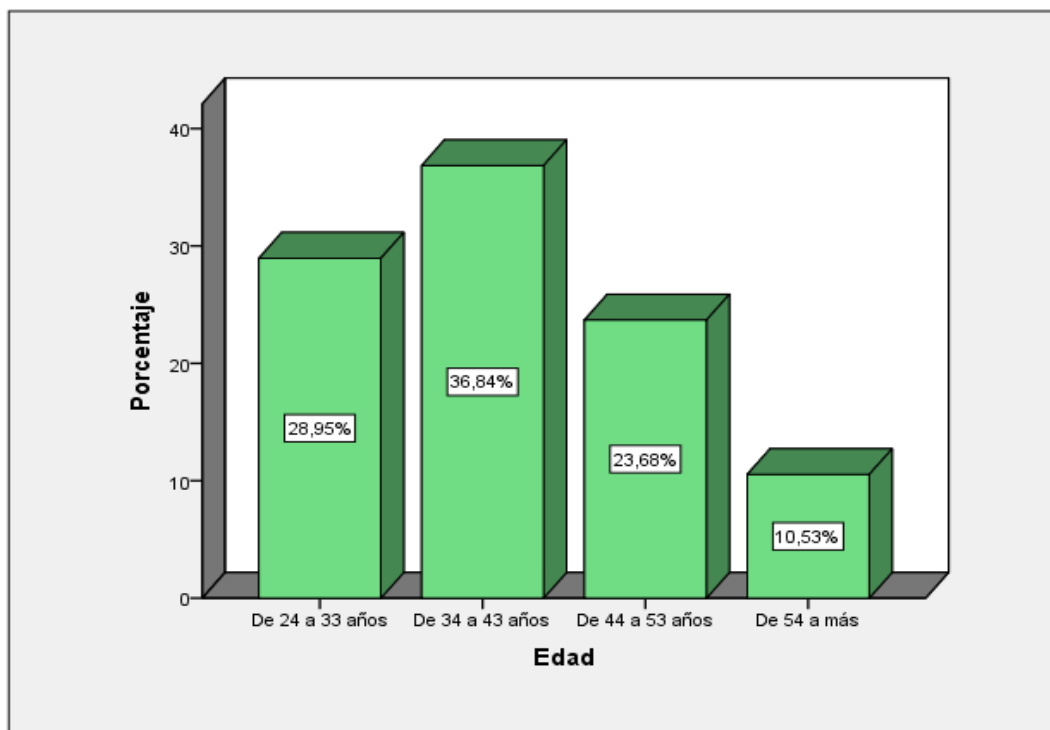


Tabla N° 2

Muestra Según condición laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	22	57,9
Contratado MINSA	6	15,8
Contratado CAS	9	23,7
Otros	1	2,6
Total	38	100,0

Gráfico N° 2

Muestra Según Condición Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

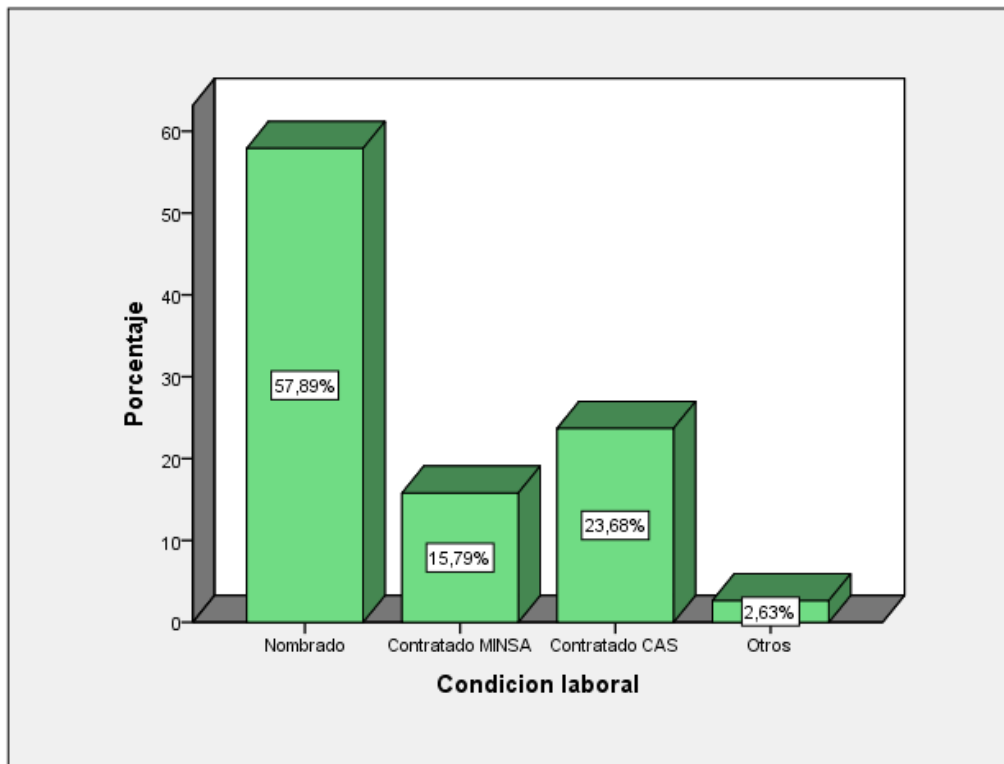


Tabla N° 3

Muestra Según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	5	13,2
De 1 a 5 años	8	21,1
Más de 5 años	25	65,8
Total	38	100,0

Gráfico N° 3

Muestra Según tiempo de Servicio del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

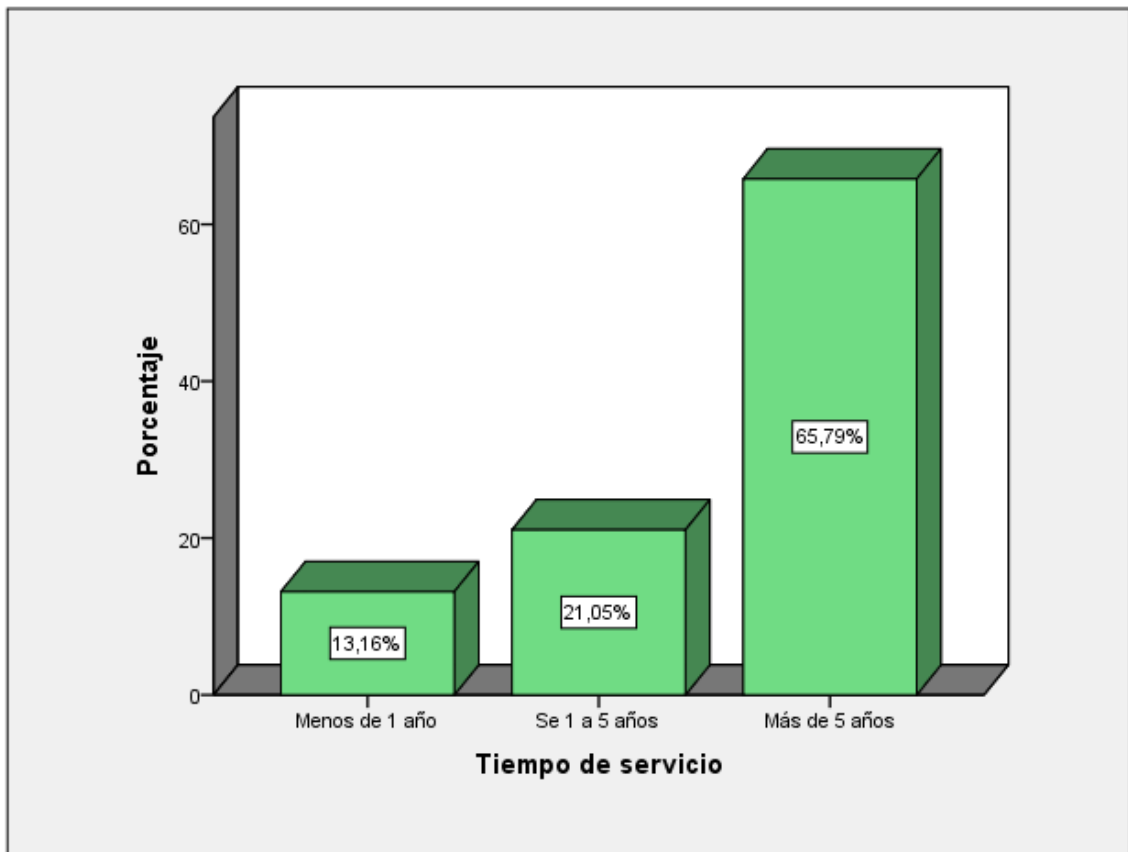


Tabla N° 4

Muestra Según Cargo del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Médico cirujano	7	18,4
Enfermería	5	13,2
Obstetra	4	10,5
Odontólogo	4	10,5
Laboratorista	3	7,9
Técnico	12	31,6
Nutricionista	1	2,6
Farmacéutico	2	5,3
Total	38	100,0

Gráfico N° 4

Muestra Según Cargo del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

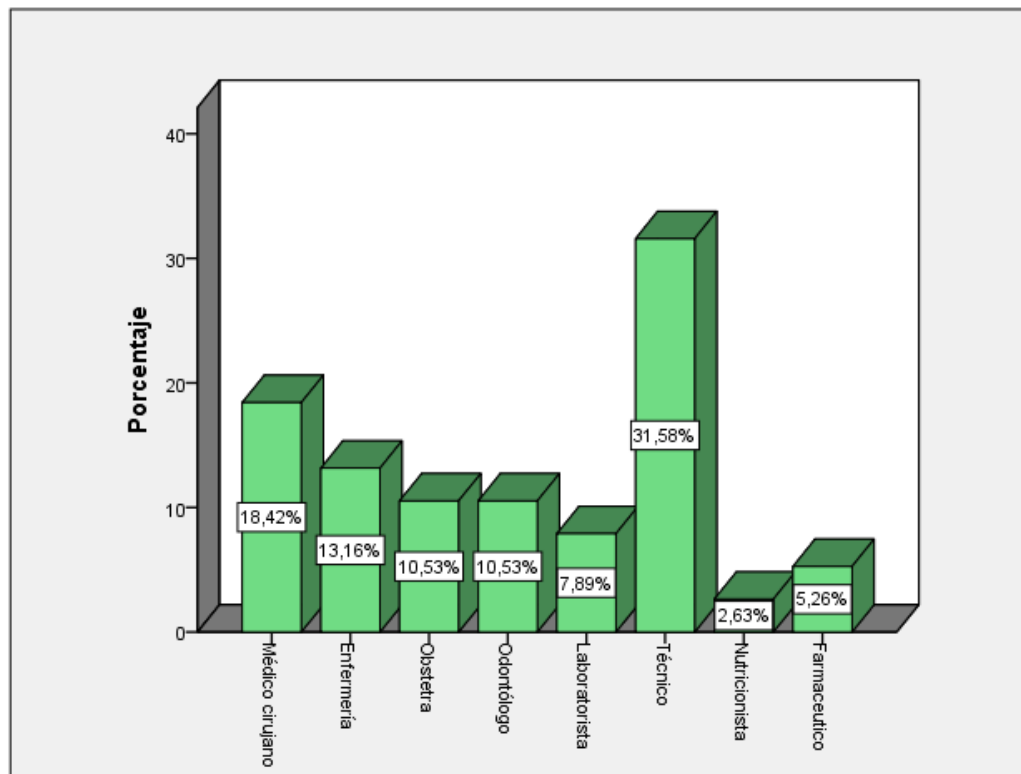


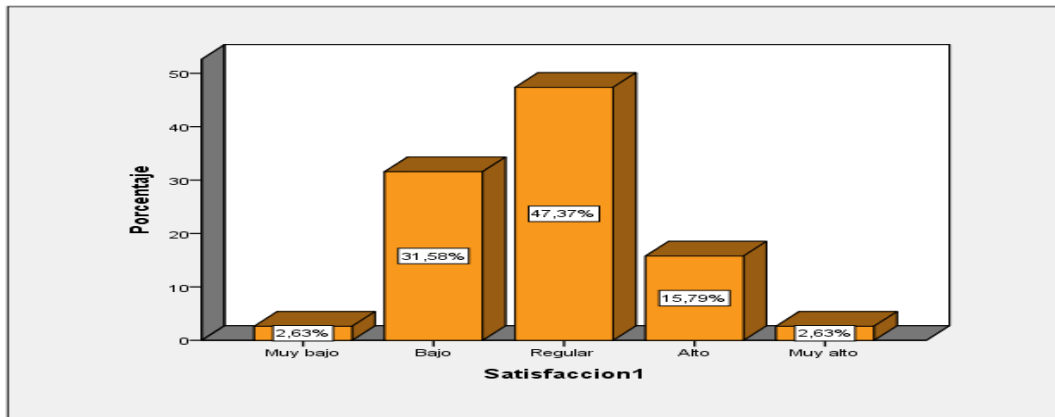
Tabla N° 5

Resultado del nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	12	31,6
Regular	18	47,4
Alto	6	15,8
Muy alto	1	2,6
Total	38	100,0

Gráfico N° 5

Resultado del nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que es 1 personal que representa el 2,6% de la muestra consideran muy baja el nivel de satisfacción personal, son 12 personales que representa el 31,6% de la muestra consideran como nivel bajo, son 18 servidores que representa el 47,4% de la muestra consideran regular nivel, son 6 servidores que representa el 15,6% de la muestra consideran el nivel alto, 1 servidor que representa el 2,6 % de la muestra considera muy alto el nivel de satisfacción laboral

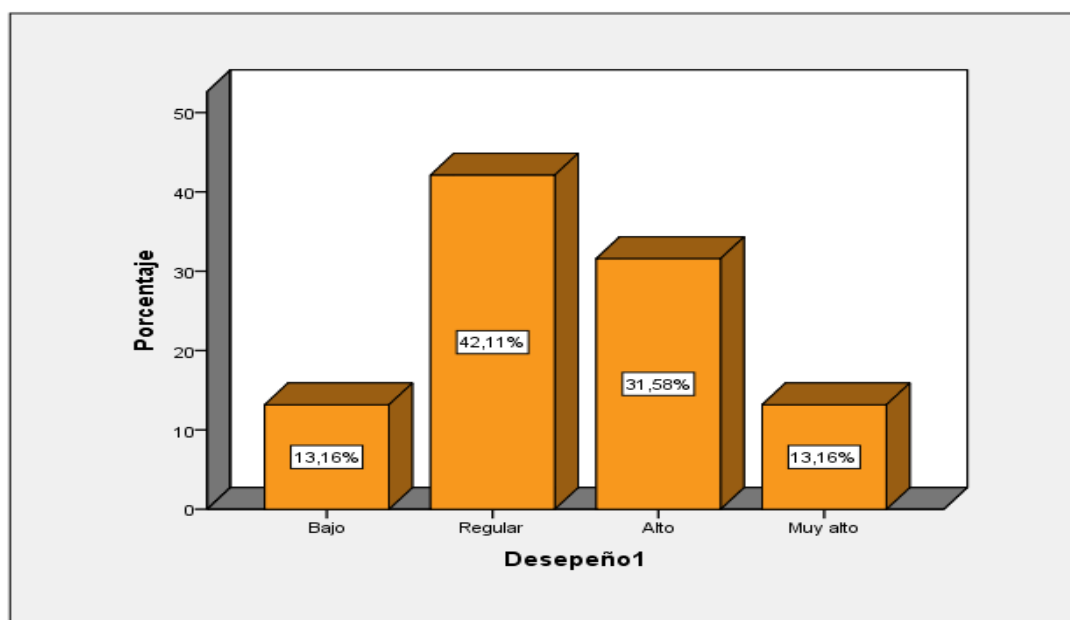
Tabla N° 6

Resultado del nivel de Desempeño de Tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	13,2
Regular	16	42,1
Alto	12	31,6
Muy alto	5	13,2
Total	38	100,0

Gráfico N° 6

Resultado del nivel de desempeño de tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 5 personales que representa el 13,2% de la muestra consideran bajo el nivel de desempeño de tareas, son 16 personales que representa el 42,1% de la muestra consideran como nivel regular, son 12 servidores que representa el 31,6% de la muestra consideran alto el nivel, son 5 servidores que representa el 13,2% de la muestra consideran el nivel muy alto de desempeño de tareas

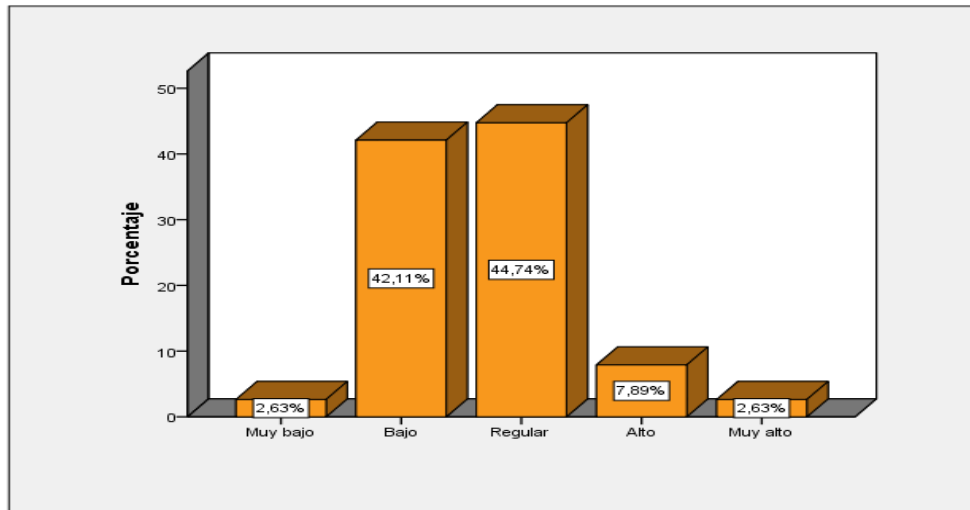
Tabla N° 7

Resultado del nivel de Beneficios Laborales, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	16	42,1
Regular	17	44,7
Alto	3	7,9
Muy alto	1	2,6
Total	38	100,0

Gráfico N° 7

Resultado del nivel de Beneficios Laborales, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que es 1 personal que representa el 2,6% de la muestra consideran muy baja el nivel beneficios laborales, son 16 personales que representa el 42,1% de la muestra consideran como nivel bajo, son 17 servidores que representa el 44,7% de la muestra consideran regular nivel, son 3 servidores que representa el 7,9% de la muestra consideran el nivel alto, 1 servidor que representa el 2,6 % de la muestra considera muy alto el nivel de beneficios laborales.

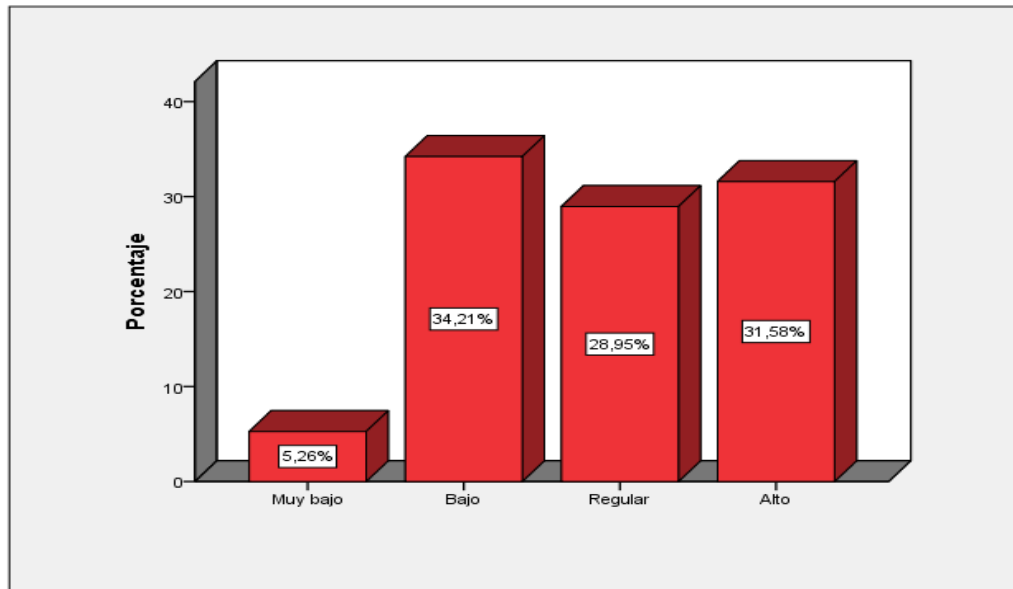
Tabla N° 8

Resultado del nivel de Condiciones Físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	5,3
Bajo	13	34,2
Regular	11	28,9
Alto	12	31,6
Total	38	100,0

Gráfico N° 8

Resultado del nivel de Condiciones Físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que es 2 personales que representa el 5,3% de la muestra consideran muy baja el nivel de condiciones físicas, son 13 personales que representa el 34,2% de la muestra consideran como nivel bajo, son 11 servidores que representa el 28,9% de la muestra consideran regular nivel, son 12 servidores que representa el 31,6% de la muestra consideran el nivel alto, ninguno considera muy alto el nivel de satisfacción laboral

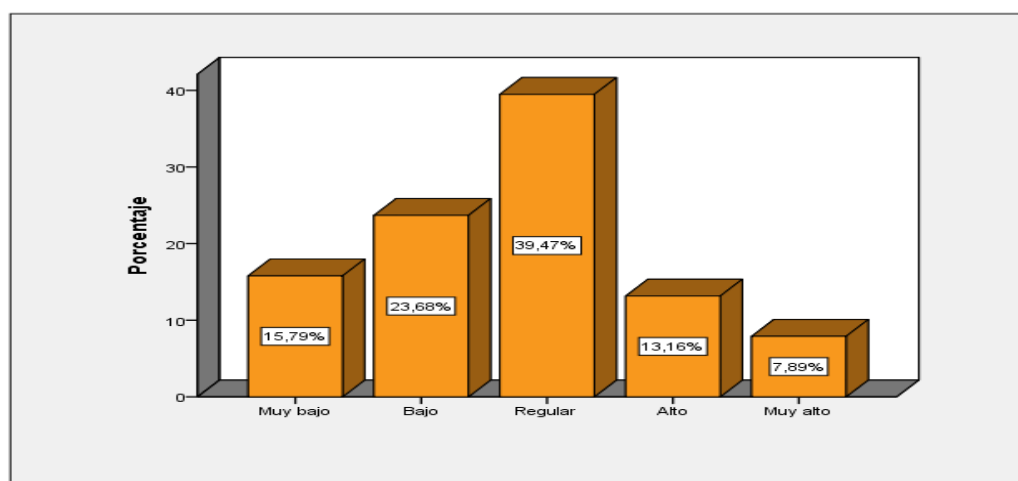
Tabla N° 9

Resultado del nivel de Desarrollo Personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	15,8
Bajo	9	23,7
Regular	15	39,5
Alto	5	13,2
Muy alto	3	7,9
Total	38	100,0

Gráfico N° 9

Resultado del nivel de Desarrollo Personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que es 6 personales que representa el 15,8% de la muestra consideran muy baja el nivel de desarrollo personal, son 9 personales que representa el 23,7% de la muestra consideran como nivel bajo, son 15 servidores que representa el 39,5% de la muestra consideran regular nivel, son 5 servidores que representa el 13,2% de la muestra consideran el nivel alto, 3 servidores que representa el 7,9 % de la muestra considera muy alto el nivel de desarrollo personal.

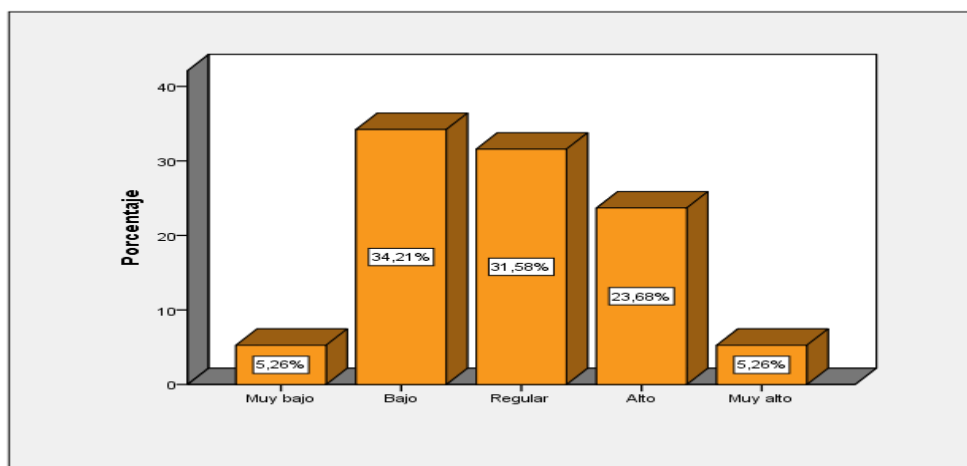
Tabla N°10

Resultado del nivel de Políticas Administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	2	5,3
Bajo	13	34,2
Regular	12	31,6
Alto	9	23,7
Muy alto	2	5,3
Total	38	100,0

Gráfico N° 10

Resultado del nivel de Políticas Administrativas,, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que es 2 personales que representa el 5,3% de la muestra consideran muy baja el nivel de políticas administrativas, son 13 personales que representa el 34,2% de la muestra consideran como nivel bajo, son 12 servidores que representa el 31,6% de la muestra consideran regular nivel, son 9 servidores que representa el 23,7% de la muestra consideran el nivel alto, son 2 servidores que representa el 5,3 % de la muestra considera muy alto el nivel de políticas administrativas.

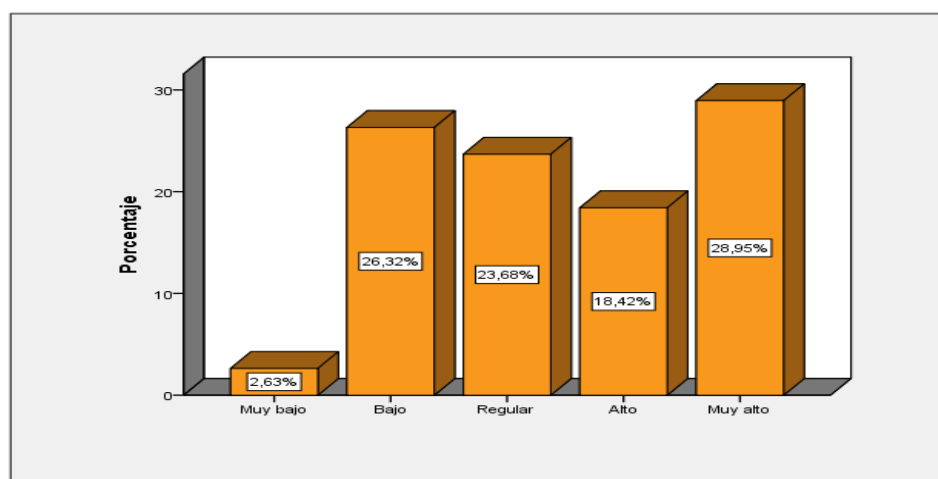
Tabla N° 11

Resultado del nivel de Relaciones con la Autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	2,6
Bajo	10	26,3
Regular	9	23,7
Alto	7	18,4
Muy alto	11	28,9
Total	38	100,0

Gráfico N° 11

Resultado del nivel de Relaciones con la Autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que es 1 personal que representa el 2,6% de la muestra consideran muy baja el nivel de relaciones con la autoridad, son 10 personales que representa el 26,3% de la muestra consideran como nivel bajo, son 9 servidores que representa el 23,7% de la muestra consideran regular nivel, son 7 servidores que representa el 18,4% de la muestra consideran el nivel alto, son 11 servidores que representa el 28,9% de la muestra considera muy alto el nivel de relaciones con la autoridad

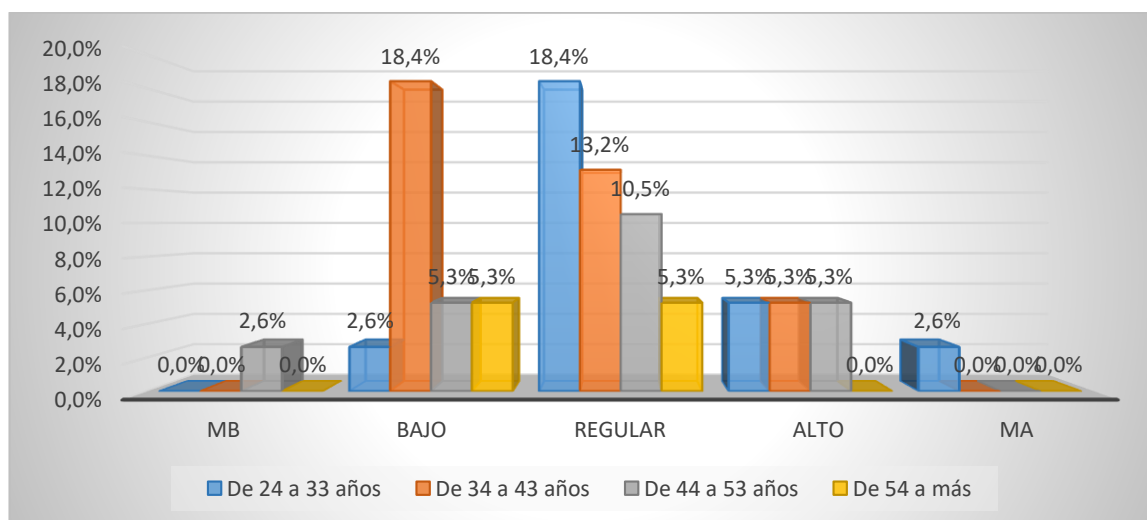
Tabla N° 12

Nivel de Satisfacción Laboral según Edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.

Edad	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
De 24 a 33 años	0	0.0%	1	2.6%	7	18.4%	2	5.3%	1	2.6%	11	28.9%
De 34 a 43 años	0	0.0%	7	18.4%	5	13.2%	2	5.3%	0	0.0%	14	36.8%
De 44 a 53 años	1	2.6%	2	5.3%	4	10.5%	2	5.3%	0	0.0%	9	23.7%
De 54 a más	0	0.0%	2	5.3%	2	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.5%
Total	1	0.0%	12	31.6%	18	47.4%	6	15.8%	1	2.6%	38	100.0%

Gráfico N° 12

Nivel de Satisfacción Laboral según Edad del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son 7 trabajadores de 24 a 33 años que representa el 18,4% de la muestra consideran tener satisfacción regular, son 7 trabajadores que representa el 18,4% de la muestra de 34 a 43 años consideran un bajo nivel de satisfacción mientras los trabajadores de 54 años a mas se encuentran entre bajo y regular satisfacción, por lo que muy pocos son los que se consideran con alta satisfacción

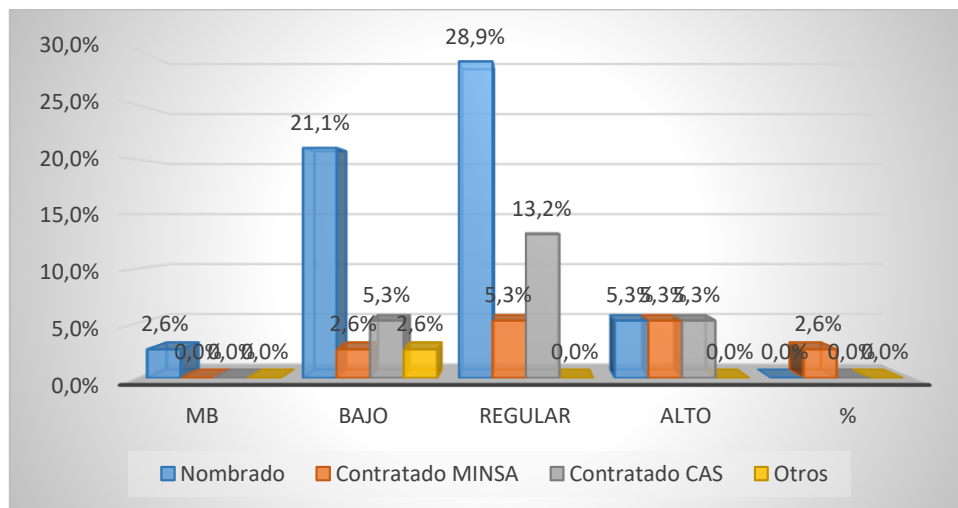
Tabla N° 13

Nivel de Satisfacción Laboral según condición laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.

	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Muy bajo	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nombrado	1	2.6%	8	21.1%	11	28.9%	2	5.3%	0	0.0%	22	57.9%
Contratado MINSA	0	0.0%	1	2.6%	2	5.3%	2	5.3%	1	2.6%	6	15.8%
Contratado CAS	0	0.0%	2	5.3%	5	13.2%	2	5.3%	0	0.0%	9	23.7%
Otros	0	0.0%	1	2.6%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	2.6%
Total	1	2.6%	12	31.6%	18	47.4%	6	15.8%	1	2.6%	38	100.0%

Gráfico N° 13

Nivel de Satisfacción Laboral según condición laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que de los 22 trabajadores nombrados 11 trabajadores que representa el 28,9% de la muestra consideran regular la satisfacción, de los 6 trabajadores contratados MINSA 2 trabajadores que representa el 5,3% de la muestra consideran regular y otros 2 que consideran 5,3% consideran alta satisfacción, de los 9 contratados CAS solo 5 trabajadores que representa el 13,2% consideran regular satisfacción laboral

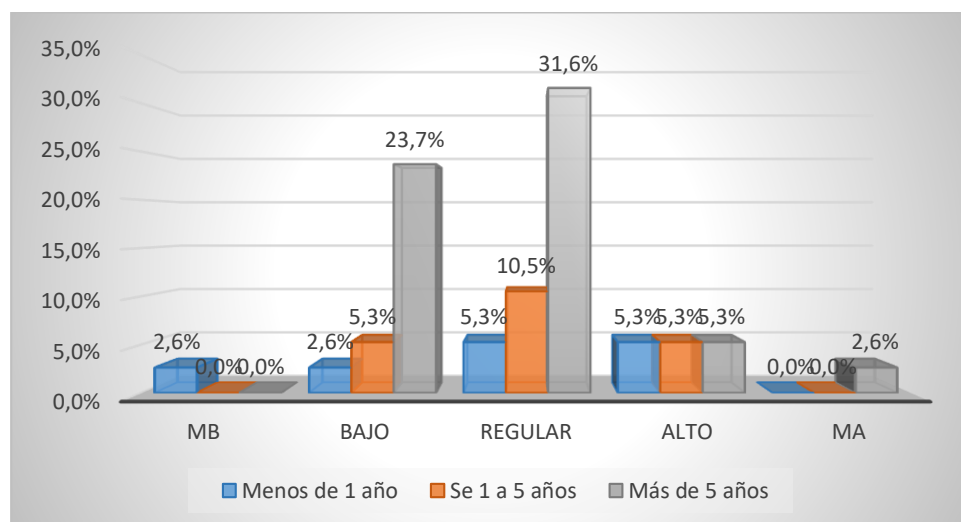
Tabla N° 14

Nivel de Satisfacción Laboral según tiempo de servicio del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica

	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto		Total	
	Muy bajo	MB	f	Bajo	f	Regular	f	alto	f	%	MA	%
Menos de 1 año	1	2.6%	1	2.6%	2	5.3%	2	5.3%	0	0.0%	6	15.8%
Se 1 a 5 años	0	0.0%	2	5.3%	4	10.5%	2	5.3%	0	0.0%	8	21.1%
Más de 5 años	0	0.0%	9	23.7%	12	31.6%	2	5.3%	1	2.6%	24	63.2%
Total	1	2.6%	12	31.6%	18	47.4%	6	15.8%	1	2.6%	38	100.0%

Gráfico N° 14

Nivel de Satisfacción Laboral según cargo del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica



Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que son de los 5 trabajadores con menos de 1 año solo 2 trabajadores que representa el 5,3% consideran alta satisfacción laboral, de los 8 trabajadores de 1 a 5 años de servicio son 4 trabajadores que representa el 10,5% consideran regular, y de los 25 trabajadores con más de 25 años 12 trabajadores que representa el 31,6% de la muestra se sienten con regular satisfacción laboral

IV. DISCUSIÓN

Luego de haberse procesado los datos, los resultados fueron presentados en gráficos y/o tablas estadísticas para su análisis y su interpretación el marco teórico, así tenemos lo siguiente:

En cuanto a datos generales, del 100% (38), en la edad de 24 a 33 28.9%(11), de 34 a 43 36.8% (14) de 44 a 53 23.7% (9) y de 54 a más 10.5% (4); condición laboral nombrado 57.9% (22), contrato MINSA 15.8 % (6) contrato CAS 23.7 (9) y otros 2.6% (1); en el tiempo de servicios menor de un año 13.2% (5), de 1 a 5 años 21.1% (8) más de 5 años 65.8% (25) y según los cargos médicos cirujano 18.4% (7).enfermera 13.2% (5), obstetra 10.5% (4) odontólogo 10.5% (4), laboratorista 7.9%(3), técnicos en enfermería 31.6 % (12), nutrición 2.6% (1) y farmacia 5.3% (2) ,por lo podemos evidenciar que la mayoría de personal tiene condición laboral nombrado con más de 5 años

En relación al objetivo general que fue: Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.

El objetivo en mención: se considerará la apreciación del nivel de Satisfacción Laboral, se obtuvo En la tabla y el gráfico se observa que son 18 servidores que representa el 47,4% de la muestra consideran regular nivel, Esto se corrobora con lo encontrado por Cruz N. (1) elaboro su tesis titulado “Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetengo y su relación con el género”, tomando como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de salud de Huehuetengo y su relación con el género .El estudio es de tipo descriptiva, la investigación se realizó con una muestra de 30 personas, entre 18 y 45 años de edad, se obtuvo como resultados la media de 50.97, indicando que la mayoría de los trabajadores presentan un alto nivel de satisfacción laboral, siendo un porcentaje del 77% con la escala totalmente satisfecho.

N° 2. Esto se corrobora con lo encontrado por Jaramillo N. y González J. (4), elaboraron su tesis titulado “nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda”, donde su objetivo fue determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados que laboran en esta institución, para poder encontrar mecanismos de ayuda para mejorar el desempeño de cada uno en sus labores, obteniendo como resultados que los trabajadores se encuentran satisfechos en torno a la distribución de salario, cumplimiento de metas, identidad en la tarea, autonomía, con un 96 y 98% respectivamente, indicando una percepción alta.

Así mismo Olivares J. y col. (7), realizaron un trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento Académico de Clínica Estomatológica”, la satisfacción laboral es una sensación de que puedes lograr el equilibrio entre una necesidad y el fin, estas son influenciadas por factores que el sujeto percibirá, generando una sensación de satisfacción o insatisfacción y esta a su vez producirá el nivel de producción con el cumplimiento de sus funciones, este estudio tuvo como propósito de medir el nivel de satisfacción laboral según sus factores intervinientes por su condición laboral, remuneración, tensión laboral y condición de trabajo, este estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 36 docentes del DACE, los resultados obtenidos fueron que el 61.1% fueron hombres, en cuanto a satisfacción laboral los docentes obtuvieron un promedio de 11, que fueron calificados como bueno, según a la escala de valoración.

En relación a los objetivos específicos podemos afirmar:

En cuanto al objetivo específico uno: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desempeño de tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampá – Huancavelica. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 6, se observa que son 5 personales que representa el 13,2% de la muestra consideran bajo el nivel de desempeño de tareas, son 16 personales que representa el 42,1% de la muestra consideran como nivel regular, son 12 servidores que representa el

31,6% de la muestra consideran alto el nivel, son 5 servidores que representa el 13,2% de la muestra consideran el nivel muy alto de desempeño de tareas concluyendo que el desempeño de tareas del personal del centro de salud se muestran en un nivel regular dada por que el personal expresa que la institución no proporciona una organización optima, ausencia de desarrollo de habilidades y actividades, suficientes que les permita tener un buen desempeño de tareas en su centro de trabajo .

Del objetivo específico dos: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 7, se observa que es 1 personal que representa el 2,6% de la muestra consideran muy baja el nivel beneficios laborales, son 16 personales que representa el 42,1% de la muestra consideran como nivel bajo, son 17 servidores que representa el 44,7% de la muestra consideran regular nivel, son 3 servidores que representa el 7,9% de la muestra consideran el nivel alto, 1 servidor que representa el 2,6 % de la muestra considera muy alto el nivel de beneficios laborales. Por lo tanto podemos, evidenciar que los beneficios laborales y/o remunerativos son regular; referido a que el personal expresa que la remuneración que percibe no es adecuadas en relación al trabajo que realizan y los directivos no se preocupan por las necesidades primordiales del personal.

Continuando con el objetivo específico tres: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 8, se observa que es 2 personales que representa el 5,3% de la muestra consideran muy baja el nivel de condiciones físicas, son 13 personales que representa el 34,2% de la muestra consideran como nivel bajo, son 11 servidores que representa el 28,9% de la muestra consideran regular nivel, son 12 servidores que representa el 31,6% de la muestra consideran el nivel alto, ninguno considera muy alto el nivel de satisfacción laboral. Por lo tanto podemos deducir que las condiciones físicas del centro de salud es bajo, que está dado por que el personal

expresan que el trabajo en el servicios están mal organizado, y ausencias de herramientas e instrumentos. Cual no les permite completar las tareas asignadas.

Respecto al objetivo específico cuatro: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desarrollo personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 9, se observa que es 6 personales que representa el 15,8% de la muestra consideran muy baja el nivel de desarrollo personal, son 9 personales que representa el 23,7% de la muestra consideran como nivel bajo, son 15 servidores que representa el 39,5% de la muestra consideran regular nivel, son 5 servidores que representa el 13,2% de la muestra consideran el nivel alto, 3 servidores que representa el 7,9 % de la muestra considera muy alto el nivel de desarrollo personal. Por lo tanto podemos deducir que el desarrollo personal del personal expresa que tiene regular oportunidad para recibir capacitaciones que les permita el desarrollo laboral, y potencial humano.

Respecto al objetivo específico quinto: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión políticas administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 10, se observa que es 2 personales que representa el 5,3% de la muestra consideran muy baja el nivel de políticas administrativas, son 13 personales que representa el 34,2% de la muestra consideran como nivel bajo, son 12 servidores que representa el 31,6% de la muestra consideran regular nivel, son 9 servidores que representa el 23,7% de la muestra consideran el nivel alto, son 2 servidores que representa el 5,3 % de la muestra considera muy alto el nivel de políticas administrativas. Por lo tanto podemos deducir que es bajo las políticas administrativas, dados por que expresan que no se le proporciona la información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados.

Respecto al objetivo específico sexto: Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en relaciones con la autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica. De acuerdo a la tabla y gráfico N° 11, En la tabla y el gráfico se observa que es 1 personal que representa el 2,6% de la muestra consideran muy baja el nivel de relaciones con la autoridad, son 10 personales que representa el 26,3% de la muestra consideran como nivel bajo, son 9 servidores que representa el 23,7% de la muestra consideran regular nivel, son 7 servidores que representa el 18,4% de la muestra consideran el nivel alto, son 11 servidores que representa el 28,9% de la muestra considera muy alto el nivel de relaciones con la autoridad. Por lo tanto podemos deducir que las relaciones con la autoridad son muy alto, porque expresan que lo directivos y jefes reconocen cuando realizan un buen trabajo y toman en cuenta a los trabajadores para toma de decisiones y también demuestran dominio y conocimiento de sus funciones.

En este estudio se comprueba la existencia de un regular nivel de satisfacción laboral a través de la presencia de todas sus dimensiones estudiadas, aunque en distintos niveles aceptables, como son: desempeño de tareas ,benéficos favorables y/o remunerativos condiciones físicas, desarrollo personal ,políticas administrativas, y relaciones con la autoridad .Por lo contrario, en la investigación de **Olivares J. y Col. (7)**, realizaron un trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral de docentes universitarios del departamento Académico de Clínica Estomatológica”, la satisfacción laboral es una sensación de que puedes lograr el equilibrio entre una necesidad y el fin, estas son influenciadas por factores que el sujeto percibirá, generando una sensación de satisfacción o insatisfacción y esta a su vez producirá el nivel de producción con el cumplimiento de sus funciones, este estudio tuvo como propósito de medir el nivel de satisfacción laboral según sus factores intervinientes por su condición laboral, remuneración, tensión laboral y condición de trabajo, este estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 36 docentes

del DACE, los resultados obtenidos fueron que el 61.1% fueron hombres, en cuanto a satisfacción laboral los docentes obtuvieron un promedio de 11, que fueron calificados como bueno, según a la escala de valoración, en el factor de remuneración obtuvieron un 8.5 obteniendo un calificativo de regular, en factor tensión laboral obtuvieron un 8.75 lo cual lo califica como regular y en condición laboral obtuvieron un promedio de 9.61 también calificándose como regular. Llegando a la conclusión que se necesita más organización y una intervención en cuanto a los factores que intervienen en la satisfacción laboral por lo que en general obtuvieron una escala de regular en la valoración de la investigación.

El estudio realizado en el centro de salud Churcampa, tiene como debilidad; desempeños de tareas, benéficos laborales y/o remunerativos, condiciones físicas, desarrollo personal, políticas administrativas y relaciones con la autoridad participación, en cuanto al nivel de satisfacción laboral.

En general, se podría decir que el personal del centro de salud tiene una percepción regular de su ambiente laboral, demostrando un comportamiento y desempeño frágil. Además, demuestran una respuesta negativa, evidenciado tanto en su desarrollo profesional y personal que tienen en dicha institución.

Mejorando las debilidades mencionadas, se podría optimizar tanto la eficacia individual como organizacional, para lograr los objetivos y metas instituciones.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que el personal encuestado considera un nivel regular de satisfacción personal en un 47,4%, así también se puede observar que el 31,6% del personal encuestado considera bajo, y el 2,6% muy bajo el nivel de satisfacción laboral.
2. Se identificó respecto a la dimensión Desempeño de Tareas de la variable satisfacción laboral, que un porcentaje de 42,1%, lo considera como nivel regular y un 31.6% considera alto el nivel de desempeño de tareas en el personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica
3. Se identificó conforme a la dimensión beneficios laborales, que el 44.7% considera como regular y el 42,1% como bajo, el nivel de beneficios laborales, siendo este un porcentaje a considerar para la reforma en cuanto a los beneficios laborales del personal del centro de salud de Churcampa.
4. Se identificó en cuanto al nivel de las condiciones físicas que el 34,2% lo considera bajo por lo que se requiere una mejora, y un 31,6% considera alto, las condiciones físicas del centro de salud de Churcampa – Huancavelica.
5. Se identificó respecto a la dimensión desarrollo personal que el 39,5% lo considera regular, referido a las capacitaciones talleres, seminarios, etc. Seguido de un 23,7% que lo considera bajo, influyendo así en la capacidad cognitiva para el manejo y tratamiento como del diagnóstico en los pacientes.

6. Se identificó respecto a la dimensión políticas administrativas que el 34,2% lo considera bajo, seguido de un 31,6% que lo considera regular, influyendo así en capacidad de administración del centro de salud de Churcampa - Huancavelica.
7. Se identificó conforme al nivel de relaciones con la autoridad, que el 18,43% y el 28,9% consideran como alto y muy alto respectivamente, la percepción de las relaciones personales del centro de salud de Churcampa – Huancavelica.
8. Se llegó a conocer que de la muestra el grupo etario de 34 a 43 años consideran bajo en un 18,4%, la satisfacción laboral, mientras los trabajadores de 54 años a mas se encuentran entre bajo y regular satisfacción, por lo que muy pocos son los que se consideran con alta satisfacción.
9. Se diferencia respecto a la condición laboral, que mayor nivel de satisfacción se da en los trabajadores nombrados que en un 28,9% consideran regular la satisfacción laboral, a diferencia que los de la modalidad de contrato CAS consideran regular al 13,2%.
10. Y por último respecto al tiempo de servicio se encontró que el 31,6% de trabajadores que tienen más de 5 años consideran la satisfacción laboral, como regular.

VI. RECOMENDACIONES

- Que los responsables del centro de salud Churcampa – Huancavelica utilicen la información del presente estudio para elaborar un Plan de Mejora Continua, orientado a superar las dimensiones que se encuentren con un nivel regular de satisfacción laboral.
- Se sugiere motivar al personal del centro de salud Churcampa, con diversos incentivos y/o reconocimientos por la calidad de sus labores, por el excelente trato que brindan a sus pacientes, por la comunicación efectiva que emplean, etc. aspectos que los hagan sentir importantes, que son parte de un gran equipo que persiguen objetivos claros y comunes, siendo el principal, prestar una atención en salud con estándares de calidad. Así mismo brindarles la oportunidad de mejorar sus habilidades y seguir desarrollándose profesionalmente, con programas de capacitaciones, actualizaciones, entre otras.
- Se sugiere una correcta y eficaz gestión económica, administrativa, de recursos humanos y de procesos por parte de las autoridades pertinentes, que mejoren las condiciones del centro de salud y los niveles de satisfacción de sus trabajadores, preocupándose en lo que respecta a las remuneraciones, siendo las adecuadas a la cantidad de horas trabajadas por los profesionales del centro de salud Churcampa.
- Se sugiere también en relación a su infraestructura del espacio físico del centro de salud Churcampa en general así como el de los consultorios, baños y otros ambientes estén óptimos para su uso, que mantengan abastecimiento de insumos y medicinas necesarias para que estén siempre disponibles, así como un control de la operatividad de los

equipos, realizando políticas administrativas equitativas que fortalezcan las relaciones interpersonales.

- Se sugiere para una mayor satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Churcampa romper las barreras de comunicación, fomentar el trabajo en equipo interdisciplinario y la solidaridad entre colegas con pleno uso de sus, eliminando así la formación de pequeños grupos independientes que solo se apoyan entre ellos mismos.
- Se sugiere siempre realizar reuniones periódicas de los superiores a cargo y los profesionales, manteniendo siempre una comunicación horizontal bidireccional para evaluar y dar solución a los problemas presentados durante el proceso laboral y que comprometen la satisfacción en el trabajo de las partes.
- A la comunidad científica se recomienda realizar estudios comparativos relacionados al tema de investigación

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Cruz N. "Nivel de Satisfacción Laboral que Poseen Los Empleados de la Dirección de Área de Salud De Huehuetenango Y Su Relación Con El Genero. tesis de titulación. Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar, Departamento de Humanidades; 2014.
2. Pablos M. Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. Tesis Dctoral. Rosario: Universidad de Extremadura, Departamento de Ciencias de la Educación; 2016.
3. Fuentes S. "Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad" (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango. Tesis de titulación. Guatemala: Universidad Rafael Landivar, Departamento de Humanidades; 2012.
4. Jaramillo N, Gonzales J. nivel de satisfaccion laboral de los empleados de la alcaldia municipal de la celia risaralda.. Tesis de titulación. Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira , Departamento de Ingenieria Industrial; 2010.
5. Josefina N. Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. *Strategos*. 2014 febrero; VI(12): p. 5 - 18.
6. Gálvez P, Grimaldi MSA, Fernández J, García J. Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. *Revista de Psicología del Deporte*. 2017; XXVI(4): p. 104 - 109.
7. Olivares J, Quintana M, Matta C, Choy J, Ronquillo W. Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Rev. Estomatológica Herediana*. 2006 Enero; XVI(1): p. 21 - 25.
8. Campos R. nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. distrito de íllimo, 2016. Tesis de titulación. Chiclayo: Universidad Juan Mejía Baca, Departamento de psicología; 2016.

9. Merino M, Diaz A. El estudio del nivel de satisfacción laboral en las empresas públicas y privadas de Lambayeque. Hatun Runa. 2011 Junio;: p. 132 - 142.
10. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Sáenz I. Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades. Tesis de Maestría. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2012.
11. Millan J, Montero M. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. Tesis de Licenciatura. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Magrovejo; 2016.
12. Carhuampoma J, Garcia L, Santos M. "Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de uso Agrícola del Valle de Cañete". Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2016.
13. Arias W, Arias G. Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Cienc Trab. 2014 setiembre; XVI(51): p. 185 - 191.
14. Rosas N. Satisfacción Laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de Centros de Educación Básica Alternativa del Ciclo Avanzado de la Región Puno 2016. Revista Científica "Investigación Andina". 2016 Enero; XVII(1): p. 14 - 20.
15. Zuluaga M. Calameo. [Online].; 2013 [cited 2018 marzo 18. Available from: <https://es.calameo.com/read/002047800d21749cbcaba>.
16. Ugarte O, inventor; Resolucion Ministerial: metodología para el estudio del clima organizacional. Perú patent 1018.2011. 2011 junio 14.
17. Sanchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica México: Mantaro; 1998.
18. Rojas R. Guía para realizar investigaciones sociales Valdés Py, editor. México; 2013.
19. Perez P. Satisfacción Laboral. Tesis de maestría. Córdoba: Universidad Abierta Interamericana; 2011.

20. Ministerio S. Política Nacional de Calidad en Salud. primera ed. Garcia L, editor. Lima: Chataro; 2009.
21. Ministerio s. Gestión de recursos humanos. Primera ed. Arenas E, editor. Lima: MINSa; 1999.
22. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. sexta ed. México: Mc Graw Hill Education; 2006.
23. Hannoun G. Satisfacción Laboral. trabajo de investigación. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo; 2011. Report No.: 24361.
24. Chiavenato I. Gestión del talento Humano. Tercera ed. Obregón Á, editor. México: Mc Graw Hill/ interamericana; 2009.
25. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Quinta ed. Solani L, editor. Santafé de Bogotá: Mac Graw Hill; 2001.
26. Arango F. ISSUU. [Online].; 2013 [cited 2018 Mayo 10. Available from: https://issuu.com/franciscoarangoolarte/docs/red_de_saud_emprenta_web.
27. Carrasco S. Metodlogía de la investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. 2009.
28. Cortés M. e Iglesias M. Generalidades sobre la Metodología de la Investigación. 1ra. Edición. México: Editorial Ana Polkey Gómez. 2004
29. Oseda, D. Metodología de la investigación, Perú: Ed. Pirámide. 2008
30. Supo J. Seminarios de Investigación Científica. Perú: Bioestadístico.com.2012
31. Salkind N. Metodología de la investigación, 1997, pag. 97.
32. Cortes J. Informe técnico n°526 – 2016-servir/gpgsc. Autoridad Nacional del servicio civil.
33. Dictionary Free. Diccionario libre. <https://es.thefreedictionary.com/cargo>
34. Definicion.DE. Diccionario Word Press. <https://definicion.de/edad/>

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa - Huancavelica?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>- Determinar es el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa - Huancavelica</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Robbins (2004), la define simplemente como la actitud general del individuo hacia su puesto. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.(1)</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>- No aplica</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>- No aplica.</p>	<p>SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p>-Desempeño de tareas.</p> <p>- Beneficios laborales y/o remunerativos.</p> <p>- Condiciones físicas.</p> <p>- Desarrollo Personal.</p> <p>- Políticas administrativas.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION: No Experimental, Descriptivo, Transversal.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACION: Descriptivo simple</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACION: Descriptivo</p> <p>M : O1</p> <p>POBLACION: 40 Trabajadores del Centro de Salud de Churcampa -</p>
<p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desempeño de tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión beneficios laborales</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICOS</p> <p>- Identificar es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desempeño de tareas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Identificar es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, del</p>				

<p>y/o remunerativos, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desarrollo personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión políticas administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión relaciones con la</p>	<p>personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Identificar es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones físicas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Identificar es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión desarrollo personal, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Identificar es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión políticas administrativas, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Identificar es el nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión relaciones con la autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p>			<p>- Relación con la autoridad</p>	<p>Huancavelica</p> <p>MUESTRA : 38 trabajadores del centro de Salud de Churcampa</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestra censal</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO: Descriptivo</p> <p>TECNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario y Soporte Informático</p>
--	--	--	--	------------------------------------	--

<p>autoridad, del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es según la edad, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es según la condición laboral, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es según el tiempo de servicio, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p> <p>- ¿Cuál es según el cargo, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica?</p>	<p>- Conocer según la edad, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Diferenciar según la condición laboral, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Conocer según el tiempo de servicio, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p> <p>- Identificar según el cargo, el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica.</p>				
---	---	--	--	--	--

ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción laboral es la habilidad o predisposición que el empleado tiene hacia su trabajo, se basa en dogmas o valores a partir de su experiencia ocupacional	La satisfacción laboral es igual a decir productividad en una empresa, para cualquier gerente en una organización, pues se puede identificar que empresas descuidan al recurso humano, notándose cuando se mide el clima	DESEMPEÑO DE TAREAS	Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades Desarrollo y habilidades Apoyo iniciativas Satisfecho	ORDINAL
			BENEFICIOS LABORALES Y/O RENUMERATIVOS	Sueldo o remuneración Ingresos percibidos Funciones de jerarquía Ingreso y satisfacción de	

		organizacional.		necesidades Estímulos económicos Beneficios laborales Tiempo adecuado para la ingesta Oportunidad a capacitaciones Apoyo económico Prestación social Compensación por tiempo de servicio	
			CONDICIONES FÍSICAS	Infraestructura adecuada Iluminación y ventilación Logística y	


				mantenimiento Compañerismo Apoyo mutuablemente	
			DESARROLLO PERSONAL	Esfuerzos Estimulo Oportunidad Resultado de evaluación	
			POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Debida información Réplicas de capacitaciones Trato amable, respetuoso Supervisión Innovación y mejoras	

				Coordinación y supervisión Empatía Acción de supervisión	
			RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Misión y visión Alta dirección Respeto a los trabajadores Identificación	

ANEXO N° 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

MATRIZ DE VALIDACION																						
TITULO DEL PROYECTO: Nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud de Churcampa, Huancavelica - 2018																						
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
				Totalmente de acuerdo	Poco de acuerdo	Ninguno de acuerdo	Totalmente de desacuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCION DE RESPUESTA								
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
VARIABLES DE Satisfacción LABORAL	DESEMPEÑO DE TAREAS	Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades Desarrollo y habilidades Apoyo iniciativas Satisfacción Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades Desarrollo y habilidades Apoyo iniciativas Satisfacción Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades Desarrollo y habilidades Apoyo iniciativas Satisfacción	1. El trabajo en mi servicio está bien organizado.																			
			2. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.																			
			3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					X			X											
			4. Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.																			
			5. En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo.																			
	BENEFICIOS LABORALES Y/O BENEFICIARIOS	Sueldo o remuneración Ingresos percibidos Funciones de jerarquía Ingreso y satisfacción de necesidades Estímulos económicos Beneficios laborales Tiempo adecuado para la ingesta Oportunidad a capacitaciones Apoyo económico Prestación social Compensación por tiempo de servicio	6. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.																			
			7. Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras instituciones de salud.																			
			8. Se encuentran en mejores condiciones por funciones de promoción administrativa.																			
			9. Los ingresos que recibo por su trabajo, le permite satisfacer sus necesidades personales.																			
			10. Los trabajadores más destacados son los que reciben más altos reconocimientos económicos en algún tipo de felicitación.																			
			11. Con usted de beneficios laborales.					X			X											
			12. Tiene el tiempo es adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus.																			
			13. horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales.																			
			14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.																			
			15. El Centro de Salud le brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para su capacitación.																			
	CONDICIONES FÍSICAS	Infraestructura adecuada Iluminación y ventilación Logística y mantenimiento Compartimento Ayuda mutuamente	16. El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso correspondiente a sus condiciones laborales.																			
			17. La institución tiene la infraestructura adecuada, los instrumentos e insumos suficientes para tener una buena prestación laboral.																			
			18. Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de su trabajo.																			
			19. La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio.																			
			20. Los compañeros de trabajo en el área están dispuestos a ayudarse entre nosotros para completar las tareas asistenciales.																			
DESARROLLO PERSONAL	Esfuerzos Estímulo Oportunidad Resultado de evaluación ii	21. Como Ud. Que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.																				
		22. Que sus esfuerzos realizados para lograr metas personales son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño.																				
		23. Recibe usted algún estímulo por parte de su jefe inmediato.																				
		24. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita su promoción y/o ascenso.																				
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Debida información Réplicas de capacitaciones Trato amable, respetuoso Supervisión Innovación y mejoras Coordinación y supervisión Empatía Acción de supervisión	25. Reciben los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.																				
		26. Recibe de su jefe la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.																				
		27. Los jefes de servicio hacen énfasis de la formación que ofrecen de sus capacitaciones.																				
		28. Los jefes inmediatos brindan un trato amable, respetuoso y con conducta activa al trabajador.																				
		29. Que que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión.																				
		30. Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.																				
		31. Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo.																				
RELACIONES CON LA AUTORIDAD	Misión y visión Acta dirección Respeto a los trabajadores Identificación	32. La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial.																				
		33. El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de la institución.																				
		34. Como Ud. Que la Misión y Visión del Centro de Salud ayudan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades.																				
		35. La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficiencia de toda la institución.																				


 Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO														
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral														
OBJETIVO: Recabar información concerniente a la variable satisfacción laboral														
DIRIGIDO AL: Personal del centro de salud de Churcampa Huancavelica														
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Mg. Luis Alberto Cueva Buendía														
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración														
VALORACIÓN														
	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL					
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
TOTAL	6	0	6	0	21	3	21	1	97%					
PORCENTAJE	100	0	100	0	92	8	97	3						
DECISIÓN DE EXPERTO :														
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>MUY ALTO</td> <td>ALTO</td> <td>MEDIO</td> <td>BAJO</td> <td>MUY BAJO</td> </tr> </table>										MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO										
														
Mg. Luis Alberto Cueva Buendía FIRMA DEL EVALUADOR														

Confiabilidad con alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	33

De acuerdo a los resultados se ubica en confiabilidad alta

ANEXO N° 04: INSTRUMENTO

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

INSTRUCCIONES

Lea con atención las preguntadas del cuestionario. A continuación le presentare unas preguntas que están elaboradas con posibles respuestas de las cuales Ud. responderá y marcara lo que crea conveniente de acuerdo a las alternativas que se le presentan. Teniendo en cuenta que de las respuestas y el tiempo que usted le dedique redundara en el éxito de este estudio, que al final será para el propio beneficio de nuestra institución.

DATOS GENERALES:

Edad

24 a 33 años () 34 a 43 años () 44 a 53 años () 54 a más años ()

Condición laboral

Nombrado () Contratado MINSA () Contratado CAS () Otros ()

Tiempo de servicio

Menos de 1 año () De 1 A 5 años () más de 5 años ()

Cargo

Médico Cirujano () Enfermera (o) () Obstetra () Odontólogo ()

Laboratorista () Tec. En Enfermería () Nutrición () Farmacia ()

A continuación se le realizara unas preguntas ya elaboradas la cual responderá según experiencia profesional, con la finalidad de mejorar nuestro Centro de Salud de Churcampa - Huancavelica

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

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

Preg.		1	2	3	4	5
DESEMPEÑO DE TAREAS						
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					

2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.						
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.						
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.						
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo						
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS							
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo						
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.						
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa						
9	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permite satisfacer sus necesidades personales						

10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación.						
11	Goza usted de beneficios laborales						
12	Tiene el tiempo es adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.						
14	El Centro de Salud le brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación.						
15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.						
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio						
CONDICIONES FISICAS							
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buena satisfacción laboral						
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo						
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio.						
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.						
21	Cree Ud. Que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.						
DESARROLLO PERSONAL							
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño						
23	Recibe usted algún estímulo por parte de su jefe inmediato						
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.						
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.						
POLITICAS ADMINISTRATIVAS							
26	Recibe de su jefe la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.						
27	Los jefes de servicio hacen réplicas de la formación que reciben de sus capacitaciones						

28	Los jefes inmediatos brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador.					
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión					
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo.					
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial.					
33	El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de la institución.					
RELACIONES CON LA AUTORIDAD						
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Centro de Salud apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades					
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución					
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.					
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución.					

Gracias por su colaboración y tiempo

ANEXO N° 05: BASE DE DATOS: BAREMOS DE LOS RESULTADOS

Baremo para la interpretación.

Dimensión desempeño de tareas. (5 ítems)

Nivel	Intervalo
Muy alto	21 --25
Alto	17 - 20
Regular	13 - 16
Bajo	9 - 12
Muy bajo	5 - 8

Dimensión Beneficios laborales. (11 ítems)

Nivel	Intervalo
Muy alto	41 - 55
Alto	32 - 40
Regular	23 - 31
Bajo	14 - 22
Muy bajo	5 - 13

Dimensión condiciones físicas. (5) ítems)

Nivel	Intervalo
Muy alto	21 - 25
Alto	17 - 20
Regular	13 - 16
Bajo	9 - 12
Muy bajo	5 - 8

Dimensión desarrollo personal. (4) ítems)

Nivel	Intervalo
Muy alto	16 - 20
Alto	13 - 15
Regular	10 - 12
Bajo	7 - 9

Muy bajo	4 - 6
-----------------	-------

Dimensión políticas administrativas. (8) ítems)

Nivel	Intervalo
Muy alto	32 - 40
Alto	26 - 31
Regular	20 - 25
Bajo	14 - 19
Muy bajo	8 - 13

Dimensión relaciones con la autoridad. (4) ítems)

Nivel	Intervalo
Muy alto	16 - 20
Alto	13 - 15
Regular	10 - 12
Bajo	7 - 9
Muy bajo	4 - 6

Variable Satisfacción laboral

Nivel	Intervalo
Muy alto	157 - 185
Alto	127 - 156
Regular	97 - 126
Bajo	67 - 96
Muy bajo	37 - 66

ANEXO N° 06: BASE DE DATOS GENERAL

N° DE ENCUENTA	EDAD	CONDICIÓN LABORAL	TIEMPO DE SERVICIO	CARGO	DESEMPEÑO DE TAREAS					BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS										CONDICIONES FÍSICAS					DESARROLLO PERSONA					POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					RELACIONES CON LA AUTORIDAD										
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37				
7	1	2	3	2	6	3	5	4	3	4	1	1	3	5	5	5	1	1	1	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	4	5	5	
8	2	2	4	3	6	2	3	5	3	2	2	4	2	2	4	1	2	1	1	2	5	2	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	2	2	
9	3	3	1	3	6	3	4	4	3	5	3	5	3	1	2	4	1	2	4	3	2	4	2	5	5	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	4	4	3	3	3	4	5	5		
10	4	1	3	2	6	3	4	3	2	4	1	1	3	5	1	5	1	1	1	3	5	3	3	5	1	3	5	2	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5		
11	5	2	2	1	1	1	5	5	3	5	4	2	1	2	5	3	2	1	1	4	3	2	3	4	3	5	3	1	1	2	1	4	5	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4		
12	6	4	1	3	6	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	4	4	4	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4		
13	7	2	3	2	1	2	2	3	5	5	1	4	1	4	5	1	1	2	2	1	5	2	2	5	5	5	5	1	4	3	1	5	1	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4		
14	8	1	3	1	8	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2		
15	9	1	2	2	3	4	4	3	2	3	5	3	3	5	2	5	4	2	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3		
16	10	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	5	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2	3	3	5	3	1	3	4	3	2	2	5	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3		
17	11	1	2	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	12	3	1	3	3	4	5	5	3	5	3	1	3	3	4	3	1	2	5	2	4	5	3	5	2	3	1	3	4	3	1	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	
19	13	3	1	3	6	4	4	5	4	5	4	4	3	2	3	4	3	2	2	5	4	2	3	4	5	5	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
20	14	3	1	3	2	3	2	3	1	5	5	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
21	15	1	3	1	4	2	2	4	4	2	1	4	3	1	2	2	1	2	2	2	5	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	
22	16	4	1	3	6	4	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	3	2	4	5	2	1	1	5	5	4	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
23	17	1	1	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	18	3	1	3	5	4	4	1	1	1	2	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
25	19	3	1	3	6	2	2	1	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	20	3	1	3	6	2	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	21	2	3	2	5	2	1	2	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	22	2	1	3	4	4	3	2	2	3	1	3	2	2	1	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	4	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2
29	23	2	1	3	2	3	2	3	2	3	4	4	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	4	1	2	2	3	4	3	5	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
30	24	2	1	3	2	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	25	1	3	1	1	4	3	5	4	4	4	4	5	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3
32	26	3	1	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	27	2	1	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	28	2	2	2	1	4	4	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	29	1	2	3	2	2	3	4	1	4	4	4	3	4	1	2	2	1	1	3	4	3	3	1	1	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	1	3	1	4	3	2	2	2	2	2
36	30	4	1	3	6	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	5	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
37	31	1	3	2	5	4	5	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	
38	32	4	1	3	6	3	4	4	4	3	2	3	3	3	5	3	1	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	4	3	4

SABANA SATISFACCION LABORAL

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ				
7	1	2	3	2	6	3	5	4	3	4	1	1	3	5	5	5	1	1	1	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	4	5	5	
8	2	2	4	3	6	2	3	5	3	2	2	4	2	2	4	1	2	1	1	2	5	2	2	1	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	3	4	2	2	
9	3	3	1	3	6	3	4	4	3	5	3	5	3	1	2	4	1	2	4	3	2	4	2	5	5	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
10	4	1	3	2	6	3	4	3	2	4	1	1	3	5	1	5	1	1	1	3	5	3	3	5	1	3	5	2	5	5	3	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	5		
11	5	2	2	1	1	1	5	5	3	5	4	2	1	2	5	3	2	1	1	4	3	2	3	4	3	5	3	1	1	2	1	4	5	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4		
12	6	4	1	3	6	2	2	2	1	4	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	4	4	4	1	2	2	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
13	7	2	3	2	1	2	2	3	5	5	1	4	1	4	5	1	1	2	2	1	5	2	2	5	5	5	5	1	4	3	1	5	1	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	
14	8	1	3	1	8	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2
15	9	1	2	2	3	4	4	3	2	3	5	3	3	5	2	5	4	2	3	5	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3
16	10	1	3	2	3	3	2	4	2	2	3	5	3	2	3	1	1	3	2	3	3	2</																							

ANEXO N° 07: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

 **PERU** Ministerio de Salud Ministerio de Salud del Perú

 **REGION HUANCAVELICA**

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

EL QUE SUSCRIBE JEFE DEL CENTRO DE SALUD CHURCAMP A - MICRO RED CHURCAMP A - UNIDAD OPERATIVA RED DE SALUD CHURCAMP A- GERENCIA SUB REGIONAL DE CHURCAMP A.

Otorga la presente:

CONSTANCIA

A las Srtas., **LIC. ENF. MEZA QUISPE MARITZA** Y **LA OBST. MEZA QUISPE KATTIA**, identificadas con DNI N° 43964668 y 47921054 respectivamente, domiciliadas en la ciudad de Huancayo, quienes realizaron la aplicación del instrumento (encuesta) del PROYECTO DE INVESTIGACION titulado "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD CHURCAMP A - HUANCAVELICA 2018".

Se le expide la presente a solicitud del interesado para los fines que crea por conveniente.

Gobierno Regional
HUANCAVELICA

Churcampa, 06 de Agosto del 2018.

 **DIRECCION REGIONAL DE SALUD HVCA**
C.B. ACLAS CHURCAMP A
Obst. Jans Huarancca Sulea
COP: 14383
GERENTE

MINISTERIO DE SALUD AV. RICARDO PALMA N° 513 CHURCAMP A TELEFONO (067)487148

ANEXO N° 08: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





