



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de
la zona sur de Huancayo - 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro En Gestión De Los Servicios De La Salud

AUTORES:

Br. Alejo Quispe Deysi Marili
Br. Rivera Carmona Jhon Eladio

ASESOR:

Dr. 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 nuestros padres Máximo Alejo Tello, Rayda Quispe Gaspar; Eladio Rivera Quispe, Teófila Carmona Román por su apoyo incondicional y por ser el soporte emocional en la realización del presente trabajo.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser quien cada día no da la bendición, la vida, la sabiduría e inteligencia para afrontar toda situación.

A la Universidad César Vallejo, por ofrecernos la oportunidad de seguir adelante en nuestros sueños académicos y seguir marcando la diferencia entre los demás.

En forma especial al Mg. Cueva Buendía, Luis Alberto por su comprensión y espíritu altruista en el campo de la investigación.

Al personal profesional de Salud del Centro de Sapallanga y Pucará por su colaboración para poder realizar esta investigación.

Los autores

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo – 2018”, con la finalidad de Comparar el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucará, de la zona sur de Huancayo – 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud .

Por otra parte, en el capítulo I, se presenta a la introducción, con la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el capítulo II, se presenta el método, y en ella el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos, métodos de análisis de datos. En el capítulo III, los resultados; en el capítulo IV, la discusión en el capítulo V, las conclusiones, en el capítulo VI, las recomendaciones, en el capítulo VII, las referencias y finalmente los anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática	14
1.2.Trabajos previos	16
1.3.Teorías relacionadas al tema	25
1.4.Formulación del problema	36
1.5.Justificación del estudio	37
1.6.Hipótesis	38
1.7.Objetivos	39

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	41
2.2 Variables, operacionalización	42
2.3 Población y muestra	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5 Métodos de análisis de datos	45
2.6 Aspectos éticos	45

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos	46
------------------------------	----

3.2. Prueba de hipótesis		63
	CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN		81
	CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES		89
	CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES		91
	CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS		93
ANEXOS		
ANEXO N° 01: Matriz de consistencia		
ANEXO N° 02:Operacionalización de satisfaccion laboral		
ANEXO N° 03:Matriz de validación de instrumento		
ANEXO N° 04:Instrumento		
ANEXO N° 05: Solicitudes		
ANEXO N° 06: Constancia		
ANEXO N° 07: Base de datos		
ANEXO N° 08:Evidencias fotográficas		

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Nivel de satisfacción laboral	46
Tabla N° 2: Nivel de condiciones físicas y/o materiales	49
Tabla N° 3: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	51
Tabla N° 4: Nivel de políticas administrativas	54
Tabla N° 5: Nivel de relaciones sociales	56
Tabla N° 6: Nivel de desarrollo personal	59
Tabla N° 7: Nivel de desempeño de tareas	62
Tabla N° 8: Nivel de relación con la autoridad	64

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1: Nivel de satisfacción laboral	47
Figura N° 2: Nivel de condiciones físicas y/o materiales	50
Figura N° 3: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	52
Figura N° 4: Nivel de políticas administrativas	55
Figura N° 5: Nivel de relaciones sociales	58
Figura N° 6: Nivel de desarrollo personal	60
Figura N° 7: Nivel de desempeño de tareas	63
Figura N° 8: Nivel de relación con la autoridad	65

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo – 2018”, tuvo como objetivo general comparar el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucará, de la zona sur de Huancayo – 2018. El método fue el científico; de tipo no experimental, nivel descriptivo comparativo de corte transversal. La población general es de 49 profesionales de la salud, teniendo como muestra censal a 49 profesionales de los centro de salud de Sapallanga y Pucará. Se hizo uso de la técnica de encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral, la cual fue validada mediante juicio de experto y la confiabilidad fue por mitades partidas obteniendo el valor de Spearman – Brom de 0,875. La conclusión de la investigación fue que si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucará, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,041) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 229,000.

Palabra clave: Satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "Job satisfaction in two health centers of level I-3 of the southern zone of Huancayo - 2018", had as a general objective to compare the level of job satisfaction of the health professional in the Level I-3 Centers of Sapallanga and Pucará, of the south zone of Huancayo - 2018. The method was the scientist; of non experimental type, comparative descriptive level of cross section. The general population is 49 health professionals, taking as a census sample 49 professionals from the Health Centers of Sapallanga and Pucará. The survey technique was used and the job satisfaction questionnaire was used as an instrument, which was validated by expert judgment and the reliability was by split halves obtaining the value of Spearman - Brom of 0.875. The conclusion of the investigation was that if there is a significant difference in the level of job satisfaction of the health professional in the Level I-3 Centers of Sapallanga and Pucará, in the south zone of Huancayo in 2018, with a level of significance of $p_c (0.041) \leq p_t, (0.05)$ and the Mann Whitney U value of 229,000.

Keyword: Job satisfaction

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) dio a conocer en Toronto – Canadá, la manifestación una serie de metas para avanzar en el sector salud específicamente en el personal que labora en área de la salud y el nivel satisfacción laboral.

Las diversas entidades Públicas del Perú no incorporan una evaluación permanente de la Satisfacción laboral, y esto es un reflejo claro de la falta de interés hacia el profesional de todos los sectores públicos. Estas instituciones prestadoras de servicio de salud a nivel nacional, en su mayoría tienen realidades similares, pues el fin es buscar mejorar la calidad de atención invirtiendo los suficientes recursos económicos en infraestructura, equipos y materiales, así como el personal humano que son en su mayoría personal asistencial. Trayendo como resultado un desempeño laboral ineficaz, insatisfacción laboral del personal y como consecuencia usuarios que siguen manifestando su malestar e insatisfacción por la atención que reciben.

La Satisfacción del recurso humano en el área de la Salud, es fundamental ya que forma parte de la definición a lo se refiere calidad de la atención brindada, en este sentido, se reconoce que el Profesional de Salud es una pieza clave dentro de la estructura de la Atención Integral de la Salud, en este contexto, es que se ve la necesidad de evaluar el nivel de

satisfacción o insatisfacción que experimentan los Profesionales de Salud en su trabajo. (Opinión del Director de la DIRESA)

En estos últimos años el ámbito de la salud propuso desarrollar diversos cambios en su organización, además de la parte estructural y conceptual, donde la organización sea más eficiente y efectiva, la atención esté orientada hacia la calidad de los procesos y a considerar las diferentes condiciones de trabajo y los diversos factores humanos. (Entrevista al Director del Centro de Salud Sapallanga).

Entre las metas que se identificaron tenemos; el hecho de generar vínculos entre el personal de salud y los diferentes centros de trabajo que permitan el compromiso de la misión institucional la que brinda y garantiza servicios de calidad. Con el fin de mejorar estas debilidades , vieron por conveniente generar la identificación del trabajador con la misión institucional de brindar servicios de calidad, favorecer un ambiente participativo entre éste y la organización para permitir y asegurar la continuidad en la prestación de servicios y desarrollar capacitaciones continuas que ayuden a mantener la capacidad técnica del personal. (Entrevista al Director del Centro de Salud de Pucará)

En los Centros de Salud de Sapallanga y Pucará se aprecia que existe una inadecuada infraestructura, falta de recursos materiales, sobrecarga laboral, remuneración que no es la adecuada, algunos conflictos interpersonales que generan desasosiegos por lo que se genera la necesidad de conocer el nivel de satisfacción laboral de estos profesionales de salud, ya que son los grupos más vulnerables y/o afectados ante esta situación que hoy en día se está visualizando.

A esta breve descripción cabe resaltar que las renunciadas y movimientos de personal son constantes, el poco reconocimiento con estos profesionales, el aumento de la carga laboral al personal, esto conlleva que a la falta o ausencia de personal profesional de salud en diferentes servicios, la inadecuada dotación de personal según su la especialidad, lo que trae consigo la posibilidad de la aparición de efectos adversos para todo el personal de estos centros de salud.

Es importante en una institución que brinda los servicios profesionales referidas a salud en las zonas rurales y urbana rural que se motive e incentive a dicho personal, para que estos muestren satisfacción con la profesión y laboralmente, porque cada día ellos deben mostrar calidez y competitividad bajo la presión laboral, ya que la sociedad exige de ellos más de lo que el sector les brinde.

1.2. Trabajos previos

Existen investigaciones que anteceden a la presente investigación, donde muchas de ellas guardan relación con la variable pero no con el tipo de población o muestra en estudio, las cuales no sean tomados en cuenta porque sus aportes de contraste son muy descontextualizadas de la realidad en estudio. Porque, la variable satisfacción laboral sabe se han estudiado en diferentes sectores (tipos de poblaciones) como: en educación, administración, derecho, etc. Asimismo, esta variable también es estudiada en el sector público y privado. Por tanto, en el presente estudio se han considerado como antecedentes aquellas investigaciones que guardan no solamente relación directa con la variable en estudio, sino también con el tipo de población o muestra en la que se investigó, y entre ellas encontramos como antecedentes internacionales realizados por:

Antecedentes Internacionales Carrasco R, Barraza A y Arreola M, (2013), realizaron una investigación sobre la “Satisfacción laboral en el centro de salud N° 1 de la Ciudad de Durango, México”, describiendo el nivel de satisfacción laboral del personal médico y paramédico del Centro de Salud Dr. Carlos león de la Peña. La presente investigación se caracterizó por ser descriptiva, transversal, correlacional y no experimental. Mediante este estudio 243 personales de salud fueron evaluados, siendo su muestra toda la población identificada Los resultados obtenidos permiten afirmar que la población encuestada presenta un 71% de satisfacción laboral; este resultado interpretado con un baremo de tres valores (0 a 33% bajo; 34% a 66% medio; y 67% a 100% alto), permite afirmar que el personal encuestado presenta un alto nivel de satisfacción laboral. En relación con el tercer y cuarto objetivo la información

recolectada permite afirmar que el dominio empírico de referencia donde los encuestados están más satisfechos es el de las relaciones interpersonales, mientras que en el que están menos satisfechos es en la participación que se les brinda dentro de la gestión. (1)

Gustavo L. en Bolivia en el año 2010 en su trabajo titulado: Satisfacción laboral del Enfermero(a). Servicio de Medicina interna del Hospital (IVSS) Dr. Héctor Nouel Joubert. Donde logró determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna, en el segundo periodo 2010. El estudio fue de corte transversal, de tipo descriptivo. Los resultados fueron que el 72 % pertenecen al sexo femenino, el grupo etéreo más frecuente en el profesional de enfermería fue de 40% fluctuando en las edades de 20 y 35 años. Con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a las relaciones interpersonales, en su mayoría mencionó que está muy satisfecho con los colegas del trabajo, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área así como la toma de decisiones, con respecto al ambiente de trabajo la mayor parte respondió estar poco satisfecho con las normas de bioseguridad; ya que en lo particular no se lleva por la falta de material quirúrgico. La mayoría del personal respondió estar muy satisfecho con el salario y beneficios. Respecto al ascenso en el área, algunos respondieron estar poco satisfechos. (2)

Acosta D. en Bolivia el año 2012, en su tesis titulada: Satisfacción laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia de los hospitales Ruiz y Páez y Dr. Héctor Nouel Joubert. Dicha investigación estuvo orientado a determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería de los servicios de Emergencia, durante el año 2012 del segundo trimestre .El estudio fue de diseño descriptivo y de corte transversal, cuya muestra fue de 78 profesionales de enfermería, donde se aplicó como instrumento el cuestionario obteniéndose la información siguiente.

Como resultado se obtuvo que el 79.6% son de sexo femenino, el grupo más resaltante es de 26 a 35 años representado el 44.4 % el total. Con respecto al nivel de satisfacción laboral de acuerdo a las relaciones

interpersonales, remuneraciones y ambiente físico de trabajo, se obtuvo que el 33,3% se siente poco satisfecho. Se comparó el nivel de satisfacción del personal de enfermería de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert”, mostrando una asociación entre dichos hospitales, esto quiere decir, que la muestra evaluada con el nivel de satisfacción está asociada con los resultados de ambas instituciones. Se concluyó que la satisfacción del personal de enfermería, son de gran relevancia ya que la mayoría manifestó sentirse poco satisfecho con los indicadores estudiados. (3)

Fernández B. y Paravic T. en Chile el año 2003 en su tesis titulada: Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción. Donde se sabe que la investigación que realizó fue de tipo descriptivo correlacional. Concluye que las enfermeras hospitalarias se encuentran poco satisfechas en su trabajo a diferencia de las enfermeras que laboran en el sector privado, este investigador trabajo con una muestra de 248 enfermeras; Además menciona que Las condiciones físicas donde trabaja el personal de salud se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Otro factor donde mostraron mayor insatisfacción fue el salario, incentivos y/o ascensos que no cubren sus expectativas salariales para las enfermeras de ambos grupos. Las actividades que realizan son aquellos factores con los que obtienen mayor satisfacción al interactuar con sus colegas, y supervisor. Se encontró que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería no guarda ninguna relación con el lugar de la postulación de la carrera al ingresar a la universidad. (4)

Rosero A. y Ramírez C. en Colombia en el año 2007, en su tesis titulada: Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería en Unidades de Cuidado Critico en tres Instituciones prestadoras de Servicios de Salud Privados de la Ciudad de Bogotá. Se concluyó que el profesional de enfermería se encuentra satisfecho con respecto a los factores extrínsecos y vemos que se muestran menos insatisfechos con factores intrínsecos, las cuales muestran mayores porcentajes de insatisfacción. (5)

Parra S. y Paravic. T. en Chile el año 2006, en su tesis titulada: Satisfacción Laboral en Enfermeros/as que trabajan en el sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU). La investigación fue de tipo descriptiva, prospectiva y correlacional, realizada con un universo de del personal de enfermería que trabaja en esos servicios. La información fue recopilada mediante el Índice de Descripción del Trabajo (IDT) y un instrumento creado por la autora. La investigación muestra que existe tendencia a la satisfacción laboral y que la variable “actividades que desempeñan en su trabajo”, se encuentran más satisfechos en el personal de enfermería.

Las variables promociones y remuneraciones son predictores de una gran insatisfacción en el personal de enfermería. Mostro que no existen diferencias entre el grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería que postularon como primera opción a dicha carrera profesional y a su ingreso a la universidad de aquellas que optaron por otra carrera como primera opción. Existió una correlación positiva entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y la satisfacción con su vida personal.

(6)

Castro C. en Ecuador en el año 2013, en su investigación titulada Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital Pablo Arturo Suarez. La investigación se realizó en una muestra de 97 profesionales de enfermería, que laboran en las diferentes áreas del hospital mencionado. El estudio fue descriptivo de corte transversal aplicando un cuestionario de 43 preguntas, adaptados a 14 niveles de satisfacción laboral según Frederick Herzberg. Donde se obtuvo un índice global de 0,36 que corresponde a una satisfacción moderada en el personal de enfermería. Se encontró mayor satisfacción con los factores motivacionales, con un índice de satisfacción laboral de 0.51 mientras que los de higiene tuvieron un índice de 0,19. Las variables de seguridad laboral, promociones y capacitaciones fueron más determinantes ante la gran insatisfacción de los/as enfermeros/as, los resultados que muestran una insatisfacción moderada y considerable en estas variables. Del mismo modo se encontró que existe una satisfacción baja en las condiciones de

trabajo y supervisión, la no satisfacción en la remuneración y la vida personal, encontrándose también una elevada satisfacción laboral en el trabajo en sí, la responsabilidad, las relaciones y el status. (7)

Mingote J. en España en el año 1994 en su tesis titulada: "Satisfacción, estrés laboral y calidad de vida del médico-España. Su investigación de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 218 médicos. Concluye que los clínicos tienen menor satisfacción y mayor estrés laboral que los médicos de los servicios centrales, quienes tienen mejor soporte social en el trabajo. La calidad de vida de los médicos es peor que la de población general española media. El 61% de calidad de vida de satisfacción general se explica por las variables de personalidad optimismo y maestría. (8)

Cifuentes J. en España el año 2012, en su tesis titulada: Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención. Obtuvo que un 80% de participación, la satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. (9)

Herrera G. en Venezuela el año 2008, en su tesis titulada: La Satisfacción Laboral y la Percepción del Profesional de Enfermería. Concluye que el personal de Enfermería del servicio de Cirugía Ambulatoria respondió en un 30% Siempre, en un 10% frecuentemente, un 30% Algunas veces, 30% casi nunca y 0% nunca, es decir, se encuentran en un 60% en desacuerdo con el intercambio de ideas entre el personal de enfermería y la supervisión recibida, por lo que, el intercambio de ideas no se lleva adecuadamente, lo que afecta la comunicación entre el personal y

la supervisión. Esto no se refleja en la calidad de atención de los pacientes que puedan ingresar a dicho servicio, es decir, que los profesionales de enfermería del servicio de cirugía Ambulatoria presentan una actitud positiva a la hora de desempeñar sus funciones asistenciales, aumentando así su rendimiento como profesional de enfermería ante toda circunstancia o situación.(10)

Perea J, Sánchez L., Fernández Realizaron una investigación en España el año 2008 en su trabajo de investigación titulada: Inteligencia Emocional Percibida y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Salud Mental de un Hospital de Málaga. Estudios previos ponen de manifiesto que la relación entre la inteligencia emocional percibida y la satisfacción laboral en diferentes profesionales. Los resultados indicaron que existía una relación entre un factor de la inteligencia emocional percibida (regulación emocional) y la satisfacción laboral extrínseca y total. (11)

Como antecedentes nacionales tenemos: El realizado por, Zelada V. en Lima - Perú el año 2014, en su tesis titulada: Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario y una escala de Likert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado.

Los resultados muestran que el 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (19) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto. Se concluye que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido al personal que no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho y no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. (12)

Paredes M. en el año 2012. Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Su investigación fue descriptivo transversal con una muestra de 55 enfermeros/as de los diferentes servicios del hospital. La técnica de recolección de datos utilizada es la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario "Satisfacción Laboral del Enfermero", la cual fue elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002. Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron: un 48% con el trabajo actual, un 38% con el trabajo general, un 44 % con la interacción del jefe inmediato, la oportunidad progreso con un 62 %, la interrelación con los compañeros de trabajo con un 56%, y el ambiente de trabajo con un 60 % de satisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los enfermeros/as corresponden a las dimensiones de oportunidad de progreso y el ambiente de trabajo. (13)

Huamán, N. En el trabajo de investigación: "Satisfacción laboral de los trabajadores del El Hospital Julio C. Demarini Caro La Merced 2015". Fue de tipo de investigación es básica porque mejora el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales, utilizando como método general al método científico y el tipo de estudio es descriptiva, estadística, no experimental. La población fueron 368 trabajadores del sector salud, habiéndose determinado como muestra 188 trabajadores del El Hospital Julio C. Demarini Caro, La Merced 2015 En la técnica de muestreo, se consideró el muestreo probabilístico estratificado. Para la recopilación de información se utilizó el cuestionario como recurso de recolección de información: se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC. De Sonia Palma (1999), para medir la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, el instrumento tiene una escala de 36 ítems, con un grado de confiabilidad de 0.85. Los resultados obtenidos en la presente investigación nos muestra el nivel satisfacción de los trabajadores, en un 52.1% buena satisfacción laboral, con una proyección del 1.6% a una muy buena satisfacción laboral. En cuanto a las dimensiones de relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas, se evidencia una tendencia de buena satisfacción. (14)

Bobbio L. en el año 2010, en su tesis titulada: Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de una hospital nacional de Lima – Perú. Donde el estudio fue de tipo transversal, la muestra obtenida mediante muestreo aleatorio simple conformándose por 75 médicos, mientras que el personal no médico, vale decir profesionales de enfermería y obstetricia se conformó por 65 personas, del mismo modo con el personal técnico en enfermería conformado por 87 personas. Donde se procedió a la aplicación de la encuesta que valoro la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. (15)

Los cálculos realizados con un nivel de confianza del 95 %, donde el 22,7 % del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo de profesionales de enfermería y obstetricia fue del 26,2%, así mismo el personal técnico en enfermería obtuvo que la satisfacción en ellos fue del 49,4 %. Este análisis evidencio que el personal médico tiene factores asociados a la satisfacción laboral como adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener una adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a la satisfacción en el personal de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las oportunidades adecuadas de promoción y ascenso ($p=0.006$), mientras que el personal asistencial técnico tuvo como factores asociados el salario que percibe mensualmente ($p<0.001$), así mismo la presión ejercida sobre ellos. (15)

Rojas, A. En la presente investigación titulada: “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo -2015”. La investigación obedece al enfoque cuantitativo. Donde se aplicó como método general científico, el tipo de estudio realizado según su carácter específicamente descriptivo, de corte transversal, y con un diseño no experimental descriptivo simple. El muestreo utilizado fué no probabilístico de forma intencional o de conveniencia y la muestra estuvo conformado por 40 enfermeras. La técnica utilizada fué la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC). El instrumento

empleado tiene una escala de 36 ítems. Los resultados obtenidos a nivel general fueron que el 72,5% de los encuestados presentan un nivel regular de satisfacción laboral, mientras que el 27,5% manifiestan que la satisfacción laboral es bueno. A nivel específico el 50,0% de los encuestados presentan un nivel de satisfacción deficiente con respecto a las condiciones físicas y/o materiales. El 65,0% de los encuestados presentan un nivel de satisfacción muy deficiente con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos. Con respecto a las políticas administrativas del hospital, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad presentan un nivel de satisfacción de regular a bueno. La conclusión arribada es que se ha identificado que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión -Huancayo, presenta un nivel regular de satisfacción laboral. A nivel específico se ha identificado mayor insatisfacción en las dimensiones condiciones físicas y/o materiales y beneficios laborales y/o remunerativos. (16)

Sánchez E. en el año 2012, en la tesis titulada: Inteligencia Emocional percibida y su relación con la Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería de la Micro Red Cono Norte Tacna. En su estudio concluyó que el nivel de inteligencia emocional percibida en los profesionales de enfermería, tiene una claridad emocional, adecuada regulación y una atención emocional. El nivel de Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, nos muestra que un 60 % se encuentra satisfecho, que el 26% se encuentra muy satisfecho y que el 14% de los profesionales se encuentra insatisfecho. (17)

Serón N. en el año 2010, en su tesis titulada: Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN Lima. El método aplicado fue el descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por todas las enfermeras que laboran en el servicio de pediatría. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento aplicado modificado tipo Likert. Se concluyó que un nivel considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia alta a baja, mientras que la mayoría tuvo una satisfacción de

media a baja, en las dimensiones laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, relación con la autoridad, refiriendo que se sienten mal con lo que ganan, el esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocido, pero si les agrada trabajar con sus colegas del servicio y es grato la disposición del jefe cuando pide alguna consulta, un porcentaje considerable tiene un nivel de satisfacción laboral medio en las dimensiones de condición física, desarrollo personal y desempeño de tareas; referido al lugar donde trabajan es confortable ya que disfrutan la labor que realizan. (18)

Montezana N. en el año 2012, en su tesis titulada: Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital EsSalud Chiclayo. Esta investigación se centró desde una perspectiva cuantitativa, con un énfasis descriptivo transversal. La población con la que se trabajo fue de 46 enfermeras que laboran en el centro quirúrgico. La investigación nos muestra que el 42% de las enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y que la satisfacción laboral califica medianamente con un 35%. (19)

Sánchez K. en el año 2010, en su tesis titulada: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microredes de Cuñumbuque y Tabalosos – Tarapoto. El método que utilizaron fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal, con una población conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, mediante el instrumento tipo cuestionario. Donde se obtuvo que la satisfacción laboral tiene un nivel medio de satisfacción representándose con un 70,3%, el 26,6 % de la muestra presenta un nivel de satisfacción alto y que solo el 3,1 % tiene la satisfacción laboral bajo. (20)

1.3. Teorías relacionadas al tema

Una de las variables más estudiadas es la satisfacción laboral en el comportamiento organizacional, esta ocupa un lugar central en las investigaciones desde hace muchos años, así como Robert D., en su libro Comportamiento Organizacional, explica ese gran interés por los

investigadores, uno de los resultados esperados en el trabajo, siempre ha estado implícito o explícitamente asociado al desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los mas que más producen. Entendida la satisfacción como la manera que el personal que trabaja se siente frente a su trabajo. (21)

La satisfacción Laboral es la actitud del empleado más motivado y que se relaciona con su desempeño en su trabajo. Además es una actitud de trabajo fundamental e importante ya que configura continuamente las percepciones de los trabajadores sobre las diversas actividades que se realizan en su lugar de trabajo. Los trabajadores no conciben la satisfacción laboral como un concepto perfecto, ya que esto no se da en todos los casos. Po e el contrario la consideran como un conjunto de facetas relativamente discretas que se relacionan con su visión respecto al entorno laboral, las recompensas, las exigencias, la supervisión del puesto que se ocupa .cada faceta es una actitud o una predisposición, que se obtiene a partir de la rutina y las experiencias ganadas, a responder a los demás, a los objetos o las entidades prestadoras de servicios, de manera positiva o negativa. (22)

Dichas facetas son las siguientes: 1) La satisfacción laboral propiamente dicha, 2) la satisfacción con el salario,3) la satisfacción con los compañeros ,4) La tasación con los jefes y 5) La satisfacción con los ascensos, cada faceta de la satisfacción, en diferentes grados, tiene los tres elementos actitudinales mencionados anteriormente. También es posible que un empleado este muy satisfecho con una faceta y al mismo tiempo frustrado con otra (realmente me gusta el desafío de mi tarea, pero no recibo apoyo por uno de mis compañeros).

Los empleados ven que la importancia relativa de cualquier faceta cambia constantemente a medida que se desarrollan los eventos del trabajo (por ejemplo, un jefe indiferente o displicente provoca insatisfacción con respecto a la supervisión).

Los empleados ven que la importancia relativa de cualquier faceta cambia con facilidad a medida que se desarrollen los eventos del trabajo.

Los determinantes de la satisfacción laboral van a influir en la satisfacción desde lo individual o desde a organización .Existen diferencias individuales, que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores con las diferentes facetas mencionadas anteriormente. Del mismo modo, los niveles de satisfacción laboral se determinan con los años que se mantienen en la profesión y las expectativas que se tiene en el trabajo de desafíos y responsabilidades. La naturaleza del control dentro de las organizaciones, la calidad y equidad de la supervisión y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes a nivel superior actuarían correctamente al no ignorar estos inductores de satisfacción laboral, porque reflejan los valores instrumentales importantes para los empleados y también conforman la base para el desarrollo de un desempeño solido e inquebrantable que soporte y mantenga ventaja competitiva sana entre los empleados.(23)

La supervisión empática y sin presiones refuerza la autoestima de los empleados y aumenta su satisfacción laboral. Si los supervisores consultan a sus subordinados en cuanto a las decisiones, las políticas y las normas laborales, los empleados estarán mejores informados y más satisfechos con su trabajo, y tienen más confianza en su comprensión de las tareas que deben realizar. Por lo tanto, las participaciones los empleados en la toma de decisiones relacionadas al trabajo difunden y fortalece la satisfacción laboral entre los empleados motivados. No necesariamente esto significa que todas las decisiones haya que adoptarse participativamente ya que puede ocurrir que un delictivo deba tomar una decisión en una crisis y la participación de los empleados fuese ineficiente o inapropiada son las decisiones, y objetivos, que requieren el apoyo de los subordinados y que afecten el bienestar y desempeño de estos trabajadores las que deben adoptarse de manera participativa. Esta participación sirve para aclarar y despejar las expectativas de los empleados en su trabajo los empleados que tienen claras sus expectativas laborales y funcionales suelen estar más seguros de sí mismos, en comparación con aquellos que no participan activamente en la toma de decisiones laborales.

La satisfacción laboral suele ser mayor en empleos que requieren mostrar creatividad, aplicar aptitudes personales y asumir riesgos. Los empleados que tienen mayor necesidad de logros se encuentran mucho más satisfechos que cuando sus trabajos que realizan requieren un esfuerzo físico o intelectual adicional. El que exista un reto laboral hace que el empleado se sienta más comprometido, física e intelectualmente, con su trabajo. Así el reto laboral estimula a los empleados a estar más alerta físicamente y más preparados mentalmente para desempeñar adecuadamente su tarea. (24)

El nivel de comprensión de los empleados acerca de lo que deben hacer influye en la satisfacción laboral que pueden generar en ellos. Cuando los empleados reciben retroalimentación sobre su desempeño, la claridad del trabajo mejora y se convierte en parte de los mismos. Alertar a los empleados a participar en cuestiones laborales importantes también aumenta la claridad y la motivación del trabajo con el tiempo, una retroalimentación positiva y constructiva sobre diversas tareas ayuda a fortalecer la confianza a los empleados y les hace sentir que son capaces de desempeñarse muy aceptablemente.

Los incentivos son las recompensas extrínsecas e intrínsecas que estarán relacionadas con la satisfacción laboral. Las recompensas extrínsecas (incentivos) son las que otorga la organización, según el mérito y el desempeño del trabajador. Ejemplando este tipo de recompensa tenemos los aumentos salariales, los ascensos, los elogios y los reconocimientos por parte del jefe inmediato, símbolos de estatus laboral y de seguridad laboral. Las recompensas intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente a medida que el trabajo o la tarea se desarrollan a lo largo de su profesión. Por ejemplo, el sentimiento de competencia, el orgullo y la satisfacción por su labor finalizada, la determinación salir adelante y la necesidad de logro por un trabajo bien hecho pertenece a esta clase de recompensas.

Los beneficios de la satisfacción laboral trascienden la salud mental y física. Los empleados que se encuentran menos satisfechos suelen tener menos problemas de la salud que se encuentran satisfechos suelen tener

menos problemas de salud (estrés, dolores de cabeza, dolencias cardiovasculares ,trastornos del sueño) así como menos ansiedad frustración que los trabajadores insatisfechos. La insatisfacción laboral aumenta la resistencia de los empleados al estrés laboral y sus síntomas.
(25)

La satisfacción laboral como un aspecto fundamental del compromiso organizacional según Stephens R, 1998 podría definirse como la satisfacción en el trabajo, concentrándose básicamente, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal del positivismo o negativismo, definiendo como: “Una Actitud general de un individuo hacia su trabajo”. Una persona con el nivel de satisfacción alto, en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona con el nivel de satisfacción bajo tiene actitudes negativas hacia él”. También nos indica que los factores más determinantes que ayudan a la conducción de la satisfacción en el puesto de trabajo son: “un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas con igualdad, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, compañeros de trabajo que apoyen y el ajuste de personalidad-puesto. Por otra parte el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica tres importantes puntos relacionándose la satisfacción con la productividad, ausentismo y rotación”.
(26)

Ha sido común que los investigadores supongan que las actitudes tienen tres componentes: cognitivo, afecto y comportamiento .La afirmación “mi salario es bajo”, es una clara descripción del componente cognitivo

Descripción del componente cognitivo, ya que se trata de una actitud. El afecto es el segmento emocional o sentimental de una actitud, y se refleja en el enunciado: “Estoy enojado por lo poco que me pagan”. El componente del comportamiento de una actitud se refiere a la intención de como uno se comporta hacia alguien o algo para continuar con el ejemplo: “Voy a buscar otro empleo donde me paguen mejor”. Esto nos indica que las actitudes tienen tres componentes cognitivo, afecto y comportamiento, esto es útil para entender su complejidad y la relación potencial entre ellas y el comportamiento. Tenemos que tener en cuenta que estos

componentes tienen una estrecha relación, sobretodo la cognición y el afecto son inseparables de muchos modos. (27)

La satisfacción laboral según Stephen R. y Judge T. del año 2009, definen como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Generalmente las distintas definiciones de autores han ayudado y han hecho un aporte que desde supuestos teóricos, no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral (28).

Dos teorías en cuanto a la psique del empleado y los orígenes de la satisfacción en el trabajo han marcado la actual concepción de dicho término.

La teoría de Lawler sostiene que la satisfacción laboral es efecto del trabajo eficiente y no la causa del mismo. Con esta definición nos da a conocer la importancia de perseguir la satisfacción del empleado como medio para lograr mejores resultados en las organizaciones. Los empleados trabajamos en pro de unos resultados económicos y psicológicos (extrínsecos e intrínsecos). Es lo que nos hace avanzar y trabajar día a día. Ahora bien, dichas recompensas no marcan la satisfacción pues en la mente humana existen muchas variables que moldean la moral y la motivación. Según ambos autores, los trabajadores realizamos una comparación entre dos factores subjetivamente influenciados. (29)

En tal sentido, podríamos definir a la satisfacción laboral como, el resultado de un proceso de interacción entre el trabajador y la labor que realiza en la organización. El tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos hace ver la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores. Se puede evidenciar que los trabajadores insatisfechos faltan al centro de labores con más frecuencia y suelen renunciar. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del empleado. Existen tres características del empleado que afectan las percepciones del “debería ser” (lo que desea un empleado de su puesto) son: Las necesidades, los valores y rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones son: Las comparaciones sociales con otros empleados, las múltiples características de empleos anteriores y los grupos de referencia. Las diferentes características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son: Retribución, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, contenido del puesto, seguridad en el empleo, oportunidades de progreso. (30)

Una serie de teorías planteadas por la psicología, para fines de la investigación se ha determinado cuatro teorías: Teoría de Higiene – Motivacional.- Esta teoría fue planteada por Herzberg, Máuser y Snyderman (1968), indicaron que la satisfacción es consecuencia de un adecuado estado motivacional; que es el producto de la interacción de factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales. Los factores higiénicos son las características del contexto en la que se encuentra el empleado, que pueden desmotivar cuando no está presente, no aumentan la satisfacción pero causan insatisfacción. Aspectos como las condiciones de trabajo y comodidad, políticas de empresa, las relaciones interpersonales con los colegas, el salario, la estabilidad en el cargo se consideran como factores higiénicos o preventivos. (31)

Los factores motivacionales son las características del contenido del puesto del empleado. La presencia del mismo causa satisfacción. Se relaciona con los factores intrínsecos como el desarrollo de la carrera, trabajo creativo, reconocimiento, promoción o ascenso, responsabilidad, y la utilización de habilidades personales los cuales constituyen elementos fundamentales para generar niveles motivacionales y por consecuente un desempeño.

Al respecto, puede decirse que esta teoría nos permite visualizar los aspectos que causan la satisfacción y la insatisfacción; los factores intrínsecos o higiénicos son los que van a elevar la satisfacción, mientras que la ausencia de los factores extrínsecos causará insatisfacción. Un aspecto fundamental de esta teoría son las que se guarda con las relaciones interpersonales, si bien es cierto también actúa como un factor

que determina la insatisfacción, en la inteligencia emocional el aspecto de las relaciones interpersonales determinara, si las personas son capaces de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias y empáticas.
(32)

Teoría de la discrepancia. Esta teoría fue planteada por Locke(1984), quien sostiene que la satisfacción laboral está en relación a los valores laborales que se consideren importantes y que estos se reconocen durante el trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva tanto de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y la jerarquía de valores con la percepción que ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos. La descripción de los aspectos del trabajo y el valor que le designamos son elementos que determinan los criterios de satisfacción. En conclusión la satisfacción laboral es producto del análisis entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, lo que significa que mientras menor sea la diferencia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será su satisfacción.
(33)

Teoría del procesamiento de la información social. Planteada por Sclamink (1977), donde señala que las personas adoptan sus actitudes, conductas y creencias a la realidad social, a situaciones y a sus conductas del presente y del pasado .El medio social, influido por las creencias de los compañeros, la estructura de atención al medio y la interpretación de claves o indicadores que el trabajador se focalice sobre determinada información. Este procesamiento muchas veces depende de percepciones y evaluaciones de componentes cognitivos y afectivos así como del ambiente laboral, también dependen de la información que recibe del mismo sobre actitudes apropiadas y de la auto percepción de las diferentes situaciones presentadas. En si la satisfacción laboral es el resultado del procesamiento de información de la propia persona en relación a su trabajo, en interacción con la información que le provee el propio ambiente laboral. Según Robbins (2004) Los empleados se preocupan por su entorno laboral, tanto por comodidad personal como para realizar bien su

trabajo, esta comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes, mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. Algunos estudios señalan que los trabajadores tienen interés en su ambiente de trabajo en dos sentidos, por bienestar de uno mismo y para la ejecución de un trabajo adecuado. Los trabajadores prefieren ambientes físicos cómodos, seguros y limpios y prefieren contar con las herramientas y el equipo adecuado y necesario. (34)

Teoría de eventos situacionales. La teoría de los sucesos situacionales de la satisfacción laboral fue propuesta por Quarstein, McAfee, y Glassman (1992). Los dos componentes fundamentales de esta teoría son las características y los sucesos situacionales. Las condiciones de trabajo, las políticas de la compañía, y la supervisión. Las personas tienden a evaluar las características situacionales antes de aceptar un empleo. Los sucesos situacionales tienden a ser evaluados conforme se acepte el empleo. Éstos pueden ser positivos o negativos. Los sucesos positivos son aquellos que se suele dar a los empleados como algún receso ocasionado por algún trabajo realizado en horas extras, o poner un microondas en el lugar de trabajo. Los sucesos negativos incluyen, mensajes de correo electrónico confusos, comentarios de mal gusto de colegas del mismo ambiente laboral. Quarstein, McAfee, y Glassman (1992) afirmaron que la satisfacción laboral global es función de una combinación de características y sucesos situacionales. (35)

Satisfacción en el Trabajo: Robbins (2009). Ha definido la satisfacción en el trabajo es el sentimiento positivo que resulta de la evaluación de las características por lo que uno se desempeña. Recuerde que el trabajo de una persona es mucho más que sólo realizar las actividades obvias de ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender clientes o manejar un camión. Los trabajos requieren la interacción con los compañeros y jefes, seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones de trabajo que la mayoría de sus veces resulta menos ideales, y así por el estilo. El evaluar qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un complejo número de elementos discretos del empleo.

El autor en mención nos da a conocer seis variables que están implicadas en la experiencia de satisfacción del trabajador:

- Trabajo desafiante: el trabajo deberá ofrecer variedad, libertad y debe desplegar todas las habilidades aprendidas de lo contrario este comenzará a experimentar algo rutinario, frustrado e insatisfecho.
- Recompensas justas: Las normas que regulan el salario y los ascensos deben de ser justos, en función del mérito y al esfuerzo
- Condiciones favorables de trabajo: El entorno laboral deberá ser limpio, seguro y contar con los equipos e implementos necesarios.
- Compañeros que ayuden: Con esta variable se satisface la dimensión social que necesita y establece cada ser humano, para un adecuado desempeño laboral.
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo: No puede existir incompatibilidad entre el tipo de personalidad y la elección laboral o vocacional, ni tampoco el tipo de puesto. Así el individuo comenzará a experimentar diversos grados de frustración.
- Herencia genética: Para Robbins, el 30% de la satisfacción de un individuo en su trabajo se debe al elemento genético. Es decir, existe un elemento biológico en el ser humano y ajeno al individuo en el proceso de sentirse bien en un determinado espacio laboral. Por supuesto, que este elemento, es el más criticado de la propuesta de Robbins. (36)

Palma (2000) señala que el trabajo psicológico en las organizaciones es uno de los campos de acción más recientes y de gran expectativa en todo tipo de empresas; la misma que tiene como limitaciones los escasos instrumentos para el diagnóstico e intervención del recurso humano, y en relación a la satisfacción laboral, lo define como actitud del trabajador hacia su propio trabajo, siguiendo los planteamientos teóricos de Robbins, Mausner y Snyderman, indicando que el grado de satisfacción laboral guarda cierta relación con el comportamiento en el trabajo en interacción con otras variables. La autora realizó una escala que consta de VII factores con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta un trabajador ante el ambiente donde el mismo labora. (37)

Hace mención las diferentes condiciones de satisfacción laboral entre ellas tenemos:

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve el trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Factor III: Políticas Administrativas. El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV: Relaciones Sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Factor V: Desarrollo Personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI: Desempeño de Tareas. La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Factor VII: Relación con la Autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (38)

Trabajo de los profesionales en salud, se describe en términos funcionales, es decir en términos de las acciones que estos llevan a cabo en nombre de los pacientes, ejemplo de esto son las definiciones de enfermería propuestas por Henderson y American Nurses' Association (ANA) y El Consejo Internacional De Enfermería las cuales explica que tienen como característica común la funcionalidad que las circunscribe: apoyar, promocionar, asistir, proteger, optimizar, prevenir, aliviar, ayudar, etc. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el trabajo de enfermería depende también del área y el entorno físico en el cual dicho personal este trabajando. Por ello y debido a los cambios que se ha generado en la sociedad, en el sector de la salud, y en el campo de la enfermería, el trabajo de este personal incluye además de las intervenciones propias en la

atención a los pacientes, actividades que no tienen relación directa con la atención en salud a los sujetos de cuidado, como lo son la educación en enfermería, la gestión de los servicios de salud , la administración de los recursos por nombrar algunas, pero que han sido reconocidas como funciones y responsabilidades propias del personal de enfermería según lo indica el Comité Internacional de Enfermería.(39)

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

Problemas específicos

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión políticas administrativas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión desarrollo personal de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Estudiar la satisfacción laboral en el personal de enfermería, según La Asociación Española de Enfermería en Cardiología, es relevante ya que es el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria, representa entre el 50 y 60 % del recurso humano de salud en el mundo, el grupo que más tiene contacto con el paciente, es quien refleja el compromiso institucional, del personal que se espera una atención oportuna y de calidad bajo unos principios morales y éticos. (40)

Manifiesta también que, ha sido reconocida la importancia del trabajo de enfermería en el área de la salud y que al respecto se han pronunciado organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Panamericana de la salud, este último organismo por ejemplo, ha informado que aquellos hospitales con un nivel de enfermeras profesionales mayor y por consiguiente con un número más alto de profesionales de enfermería por usuario han tenido menores niveles de mortalidad en comparación con hospitales que cuentan con menor número de personal profesional de esta área.(40).

Justificación teórica: La presente investigación de este estudio se planteó con el fin de tener información sistematizada sobre la variable Satisfacción laboral en el personal de salud para difundirlos en la comunidad y que sirva como base a futuras investigaciones.

Justificación práctica: La presente investigación desde el punto de vista práctica reside en que los resultados servirán para proponer

estrategias saludables, a nivel de las autoridades en los Centros de salud de Sapallanga y Pucará.

Justificación social: La presente investigación desde el punto de vista de relevancia social permitirá proponer las acciones destinadas a optimizar la calidad de atención de los usuarios de los servicios de salud.

Justificación de conveniencia: El tema es de actualidad, puesto que últimamente a nivel globalizado está adquiriendo especial relevancia el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, que incluyen en primer término a los clientes internos y externos.

Los recursos humanos constituyen el componente más importante de las entidades de salud. Existe la necesidad de evaluar el grado de satisfacción o insatisfacción laboral de los trabajadores del sector salud, en cuanto a los factores que la generan, analizarlos y tomar las medidas sobre la satisfacción laboral del usuario interno del sector salud. Servirá como antecedente para posteriores trabajos de investigación sobre calidad de atención en los servicios de salud. En términos de la utilidad de sus resultados, será necesario intervenir para mejorar la satisfacción laboral del personal de salud y por lo tanto esto influye en perfeccionar el servicio de atención en los centros de salud.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

Hipótesis específicos

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los

Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión políticas administrativas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión desarrollo personal de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Comparar el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018

Objetivos específicos

Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud

en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.

Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.

Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión políticas administrativas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.

Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.

Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión desarrollo personal de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.

Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.

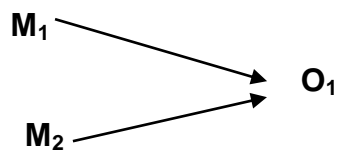
Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

La investigación estuvo enmarcada dentro del enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, y el diseño que se utilizará es de corte transversal, específicamente corresponderá al diseño descriptivo comparativo, que según Sousa D.; Driessnack M; Costa I. en el año 2007; consideran que este diseño se orienta a comparar dos poblaciones o muestras, sus características o fenómenos que se vienen presentando en un contexto dado. (41).

En el caso el diseño presenta el siguiente esquema:



Donde:

M₁ → Centro de Salud Sapallanga.

M₂ → Centro de Salud Pucara

O₁ → Observación de satisfacción laboral

2.2 Variables, operacionalización

Oseda D., Chenet M., Hurtado D., Chávez A., Patiño R. y Oseda M. del año 2018; manifiestan que, Una variable constituye cualquier característica, cualidad o propiedad de un fenómeno o hecho que tiende a variar y que es susceptible de ser medido y evaluado. Una variable puede definirse también como una propiedad que adquiere distintos valores (42).

Variable única: Satisfacción laboral

Dimensiones

Condiciones Físicas y/o Materiales

Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Políticas Administrativas

Relaciones Sociales

Desarrollo Personal

Desempeño de Tareas

Relación con la Autoridad

Operacionalización de Variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	<p>Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.</p> <p>Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 2009).</p>	<p>Son los resultados de la variable obtenidos en la investigación sobre satisfacción laboral, actitud del trabajador hacia su propio trabajo, evaluada en la percepción de los factores físicos, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. (Palma, S. 1999).</p>	Condiciones Físicas y/o Materiales	Agrado por la infraestructura.	Ordinal
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Satisfecho con el incentivo económico.	
			Políticas Administrativas	Conforme frente a las normas institucionales.	
			Relaciones Sociales	Agrado frente a la interrelación con otros miembros de la organización.	
			Desarrollo Personal	Demuestra satisfacción al realizar actividades orientadas a su autorrealización.	
			Desempeño de Tareas	Agrado en la realización de sus tareas.	
			Relación con la Autoridad	Agrado frente a la relación con sus jefes	

2.3 Población y muestra

La población para el presente estudio fue censal y estuvo constituida por los profesionales de salud que laboran en las diferentes áreas de los Centros de Salud del distrito de Sapallanga y Pucara, prestando sus servicios a nivel asistencial que decidieron participar voluntariamente en el estudio. La cual está constituida por 49 profesionales conformados de la siguiente manera:

Centro de salud Sapallanga: 27 profesionales de salud

Centro de salud Pucara: 22 profesionales de salud

La muestra de estudio fue censal, según Oseda, et.al (2018), manifiestan es cuando se toma la totalidad de los casos o de la población, sin exclusión de ninguno de sus elementos, y por ser una población relativamente pequeña, no se realizan muestreos (42). En tal sentido, en la investigación por ser la misma cantidad la población y muestra censal, no hubo ningún criterio de exclusión ya fueron considerados la totalidad de los profesionales de ambos centros de salud. Por consiguiente, el criterio de inclusión, considerado en la investigación, fue a todos los profesionales de salud que laboran en los centros de salud de Sapallanga y Pucara (médicos, enfermeras, obstetras, tecnólogos médicos, psicólogos, odontólogos, técnicos en enfermería) en el presente año

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

Técnica:

Para la recolección de los datos se utilizó, la técnica de encuesta.

Instrumento:

El instrumento utilizado fue el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (1999), adaptado por Bertha León (2010), medida mediante la escala de Likert, de medición ordinal de 36 afirmaciones asociadas a 7 factores.

Factor I: Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems), Factor II: beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems), Factor III: Políticas Administrativas (5 ítems), Factor IV: Relaciones sociales (4 ítems), Factor

V: Desarrollo personal (6 ítems), Factor VI: Desempeño de Tareas (6 ítems), Factor VII: Relación con la autoridad (6 ítems).

Validación del Instrumento

La validación del instrumento, estuvo a cargo del asesor metodológico Mg. Cueva Buendía Luis Alberto.

Confiabilidad del Instrumento

La Confiabilidad del instrumento, de acuerdo a Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014), se refiere a “Al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (43). Se aplicó una prueba piloto, en donde se consideró una muestra de diez (10) profesionales de salud entre los dos centros de salud; mediante el método de mitades partidas y con el estadígrafo Spearman – Brom.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para la presentación de los resultados de la investigación se realizó un estudio estadístico descriptivo mediante tablas de frecuencia, análisis estadístico descriptivo porcentual, y presentación sistematizada mediante figuras estadísticas de cada nivel de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones.

En el análisis inferencial se utilizó estadígrafos la prueba La U de Mann Whitney, para dos grupos independientes y por tener una escala ordinal.

2.6 Aspectos éticos

En el presente estudio tomo en cuenta los siguientes principios éticos: Confidencialidad y fiabilidad de los encuestados y los datos.

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

a. Resultados descriptivos de satisfacción laboral

Tabla N° 1 Nivel de satisfacción laboral

Centro de salud		Nivel de satisfacción laboral				Total	
		Muy insatisfecho: 36-64	Insatisfecho: 65-93	Ni satisfecho ni insatisfecho: 94-122	Satisfecho: 123-151		Muy satisfecho: 152-180
Sapallanga	Frecuencia	0	0	11	13	1	25
	Porcentaje	0.0%	0.0%	44.0%	52.0%	4.0%	100.0%
Pucara	Frecuencia	0	0	13	9	0	22
	Porcentaje	0.0%	0.0%	59.1%	40.9%	0.0%	100.0%
Total	Frecuencia	0	0	24	22	1	47
	Porcentaje	0.0%	0.0%	51.1%	46.8%	2.1%	100.0%

Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

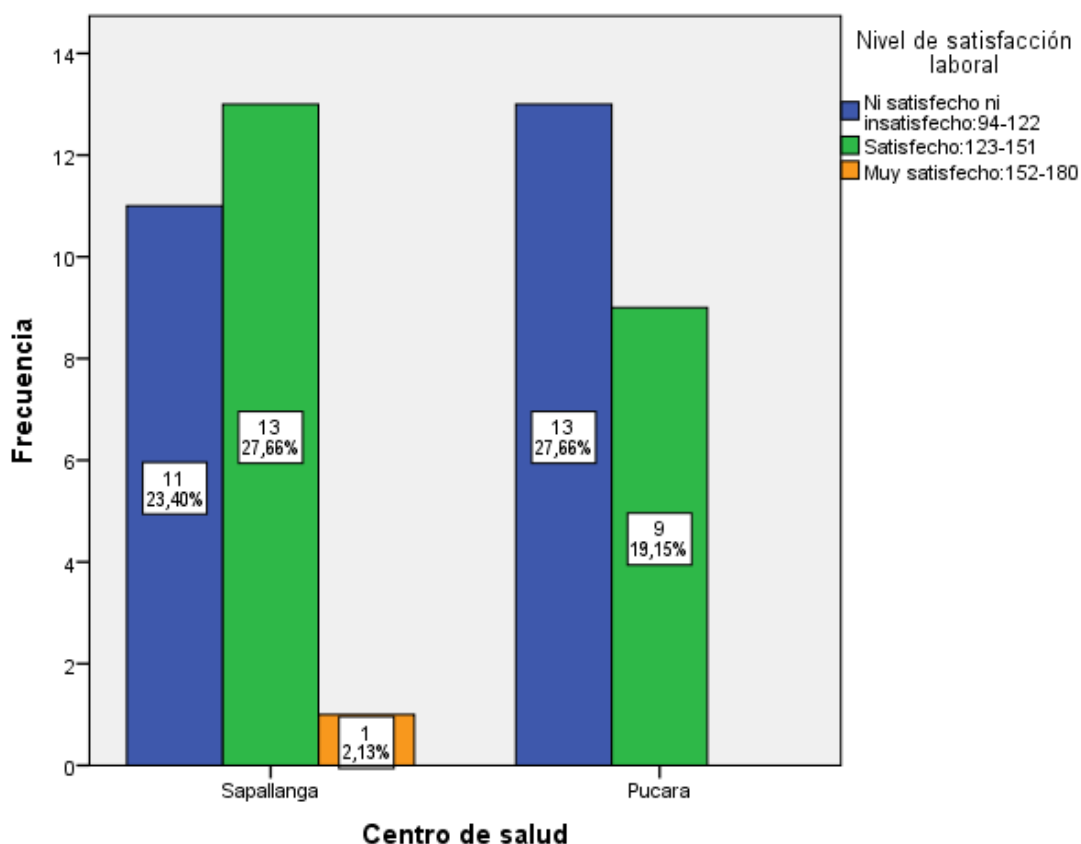
En la Tabla N° 1, se aprecia los resultados de la dimensión satisfacción laboral de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho, ni insatisfecho laboralmente en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que

11 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Así mismo, 13 profesionales de salud se sienten satisfechos con la satisfacción laboral en dicho centro de salud. Finalmente, 1 profesional de salud se siente muy satisfecho con la satisfacción laboral en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho, ni insatisfecho laboralmente en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 13 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, 9 profesionales de salud se sienten satisfechos con la satisfacción laboral en dicho centro de salud.

Figura N° 1: Nivel de *satisfacción laboral*



Fuente: Tabla N° 1

En la figura N° 1, se aprecia los resultados de la dimensión satisfacción laboral de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 23,4% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Así mismo, se observa que 27,66% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 2,13% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 27,66% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, 19,15% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con la satisfacción laboral en dicho centro de salud.

En la Tabla N° 1 y Figura N° 1, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción laboral en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 24 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicha dimensión y representan el 51,1% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 22 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 46,8% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 1 profesional se siente muy satisfecho con la satisfacción laboral de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 2,1%.

b. Resultados descriptivos de las condiciones físicas y/o materiales

Tabla N° 2: Nivel de condiciones físicas y/o materiales

Centro de salud		Nivel de condiciones físicas y/o materiales					Total
		Muy insatisfecho: 5-8	Insatisfecho: 9-12	Ni satisfecho ni insatisfecho: 13-16	Satisfecho: 17-20	Muy satisfecho: 21-25	
Sapallanga	Frecuencia	0	8	5	9	3	25
	Porcentaje	0,0%	32,0%	20,0%	36,0%	12,0%	100,0%
Pucara	Frecuencia	0	2	7	13	0	22
	Porcentaje	0,0%	9,1%	31,8%	59,1%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	0	10	12	22	3	47
	Porcentaje	0,0%	21,3%	25,5%	46,8%	6,4%	100,0%

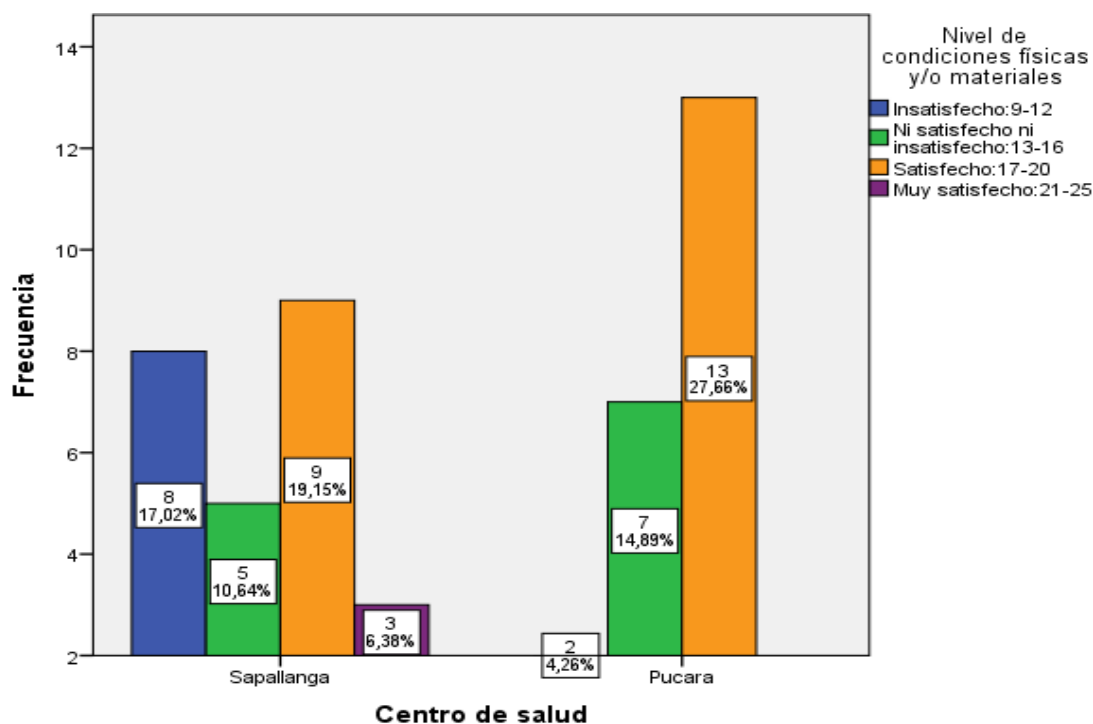
Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

En la Tabla N° 2, se aprecia los resultados de la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 8 profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 5 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 9 profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 3 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 2 profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 7 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, 13 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales en dicho centro de salud.

Figura N° 2: Nivel de condiciones físicas y/o materiales



Fuente: Tabla N° 2

En la figura N° 2, se observa los resultados porcentuales de la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que el 17,02% del total de profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que el 10,64% del total de profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que el 19,15% del total de profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, el 6,38% del total de profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que el 4,26% del total de profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que el 14,89% del total de profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni

insatisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, el 27,66% del total de profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales en dicho centro de salud.

En la Tabla N° 2 y Figura N° 2, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción de las condiciones físicas y/o materiales en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 10 profesionales de salud se sienten insatisfechos en dicha dimensión y representan el 21,3% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 12 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 25,5% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 22 profesionales de salud se sienten satisfechos en la dimensión en estudio. Finalmente, se observa que 3 profesionales se sienten muy satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara.

c. Resultados descriptivos de los beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla N° 3: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos

Centro de salud		Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos					Total
		Muy insatisfecho: 4-6	Insatisfecho: 7-9	Ni satisfecho ni insatisfecho: 10-12	Satisfecho: 13-15	Muy satisfecho: 16-20	
Sapallanga	Frecuenci	2	10	8	2	3	25
	Porcentaje	8,0%	40,0%	32,0%	8,0%	12,0%	100,0%
Pucara	Frecuenci	4	11	4	1	2	22
	Porcentaje	18,2%	50,0%	18,2%	4,5%	9,1%	100,0%
Total	Frecuenci	6	21	12	3	5	47
	Porcentaje	12,8%	44,7%	25,5%	6,4%	10,6%	100,0%

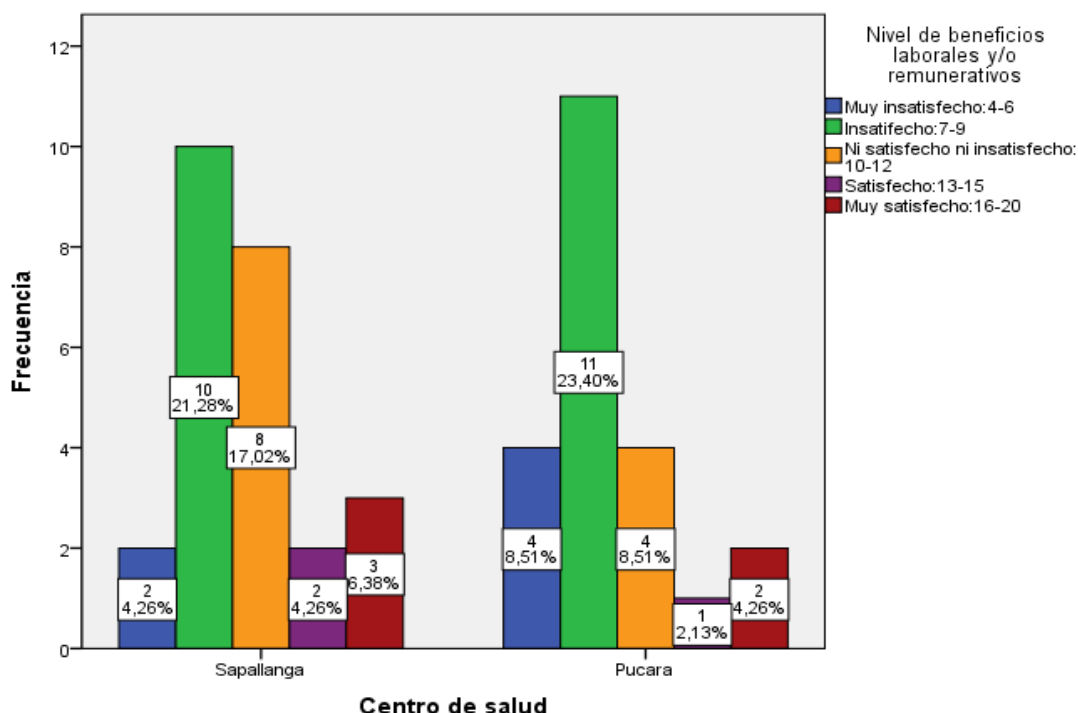
Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

En la Tabla N° 3, se aprecia los resultados de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 2 profesionales de salud se sienten muy insatisfechos. Asimismo, se observa que 10 profesionales de salud se sienten insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 8 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado 2 profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 3 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 4 profesionales de salud se sienten muy insatisfechos. Asimismo, se observa que 11 profesionales de salud se sienten insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 4 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado 1 profesional de salud se siente satisfecho. Finalmente, 2 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos en dicho centro de salud.

Figura N° 3: Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos



Fuente: Tabla N° 3

En la figura N° 3, se aprecia los resultados de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 4,26% de los profesionales de salud se sienten muy insatisfechos. Asimismo, se observa que 21,28% de los profesionales de salud se sienten insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 17,02% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado 4,26% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 6,38% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 8,51% de los profesionales de salud se sienten muy insatisfechos. Asimismo, se observa que 23,40% de los profesionales de salud se sienten insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 8,51% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado 2,13% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 4,26% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos en dicho centro de salud.

En la Tabla N° 3 y Figura N° 3, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción de los beneficios laborales y/o remunerativos en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 6 profesionales de salud se sienten muy insatisfechos en dicha dimensión y representan el 12,8% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 21 profesionales de salud se sienten insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 44,7% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 12 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la dimensión en estudio y representan el 25,5%. Por otro lado, se observa que 3 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 6,4%. Finalmente, se observa que 5 profesionales se sienten muy satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos de

los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 10,6%.

d. Resultados descriptivos de las políticas administrativas

Tabla N° 4: Nivel de políticas administrativas

Centro de salud		Nivel de políticas administrativas					Total
		Muy insatisfecho: 5-8	Insatisfecho: 9-12	Ni satisfecho ni insatisfecho: 13-16	Satisfecho: 17-20	Muy satisfecho: 21-25	
Sapallanga	Frecuencia	0	2	16	6	1	25
	Porcentaje	0,0%	8,0%	64,0%	24,0%	4,0%	100,0%
Pucara	Frecuencia	0	2	16	4	0	22
	Porcentaje	0,0%	9,1%	72,7%	18,2%	0,0%	100,0%
Total	Frecuencia	0	4	32	10	1	47
	Porcentaje	0,0%	8,5%	68,1%	21,3%	2,1%	100,0%

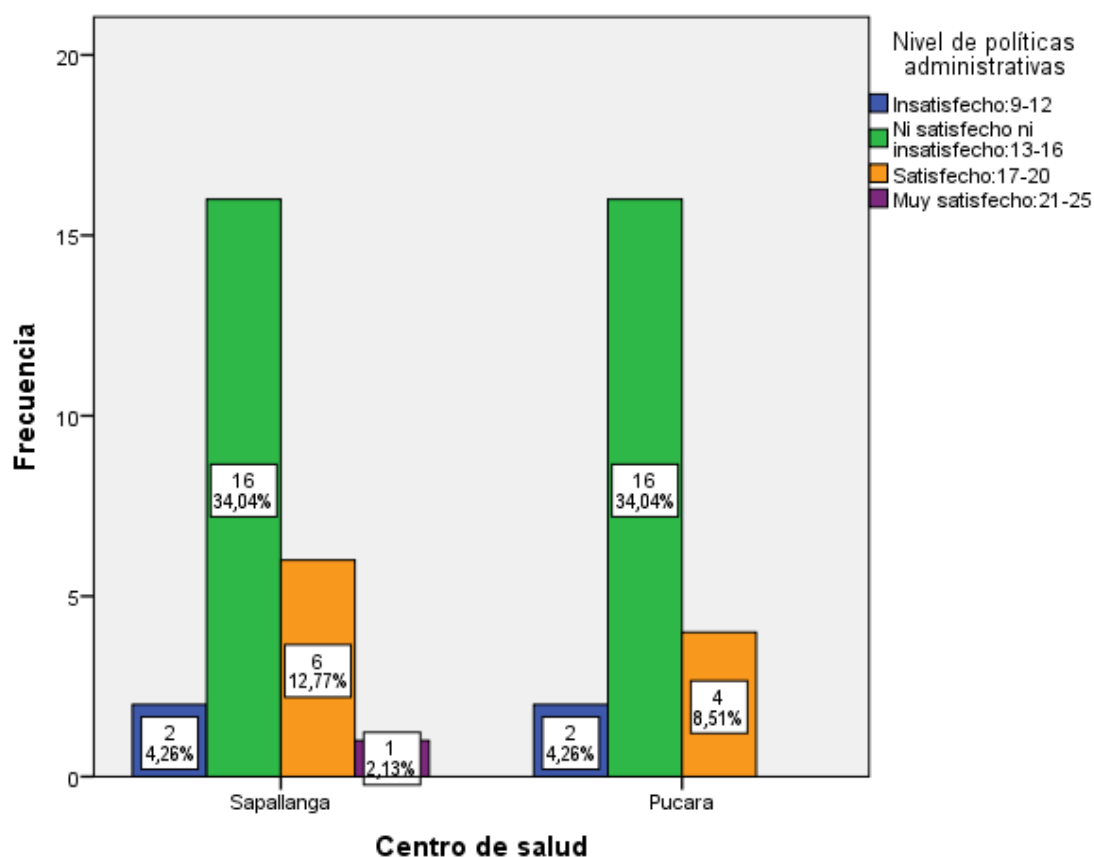
Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

En la Tabla N° 4, se aprecia los resultados de la dimensión políticas administrativas de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 2 profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 16 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 6 profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 1 profesional de salud se siente muy satisfecho con las políticas administrativas en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 2 profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 16 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, se observa que 4 profesionales de salud se sienten satisfechos.

Figura N° 4: Nivel de políticas administrativas



Fuente: Tabla N° 4

En la figura N° 4, se aprecia los resultados de la dimensión políticas administrativas de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 4,26% de los profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 34,04% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 12,77% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 2,13% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las políticas administrativas en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 4,26% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Asimismo, se observa que 34,04% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, 8,51% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las políticas administrativas en dicho centro de salud.

En la Tabla N° 4 y Figura N° 4, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción de las políticas administrativas en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 4 profesionales de salud se sienten satisfechos en dicha dimensión y representan el 8,5% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 32 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 68,1% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 10 profesionales de salud se sienten satisfechos en la dimensión en estudio y representan el 21,3. Finalmente, se observa que 1 profesional se siente muy satisfecho con las políticas administrativas de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 2,1%.

e. Resultados descriptivos de las relaciones sociales

Tabla N° 5: Nivel de relaciones sociales

Centro de salud		Nivel de relaciones sociales					Total
		Muy insatisfecho: 4-6	Insatisfecho: 7-9	Ni satisfecho ni insatisfecho: 10-12	Satisfecho: 13-15	Muy satisfecho: 16-20	
Sapallanga	Frecuencia	0	1	9	13	2	25
	Porcentaje	0,0%	4,0%	36,0%	52,0%	8,0%	100,0%
Pucara	Frecuencia	0	0	5	15	2	22
	Porcentaje	0,0%	0,0%	22,7%	68,2%	9,1%	100,0%
Total	Frecuencia	0	1	14	28	4	47
	Porcentaje	0,0%	2,1%	29,8%	59,6%	8,5%	100,0%

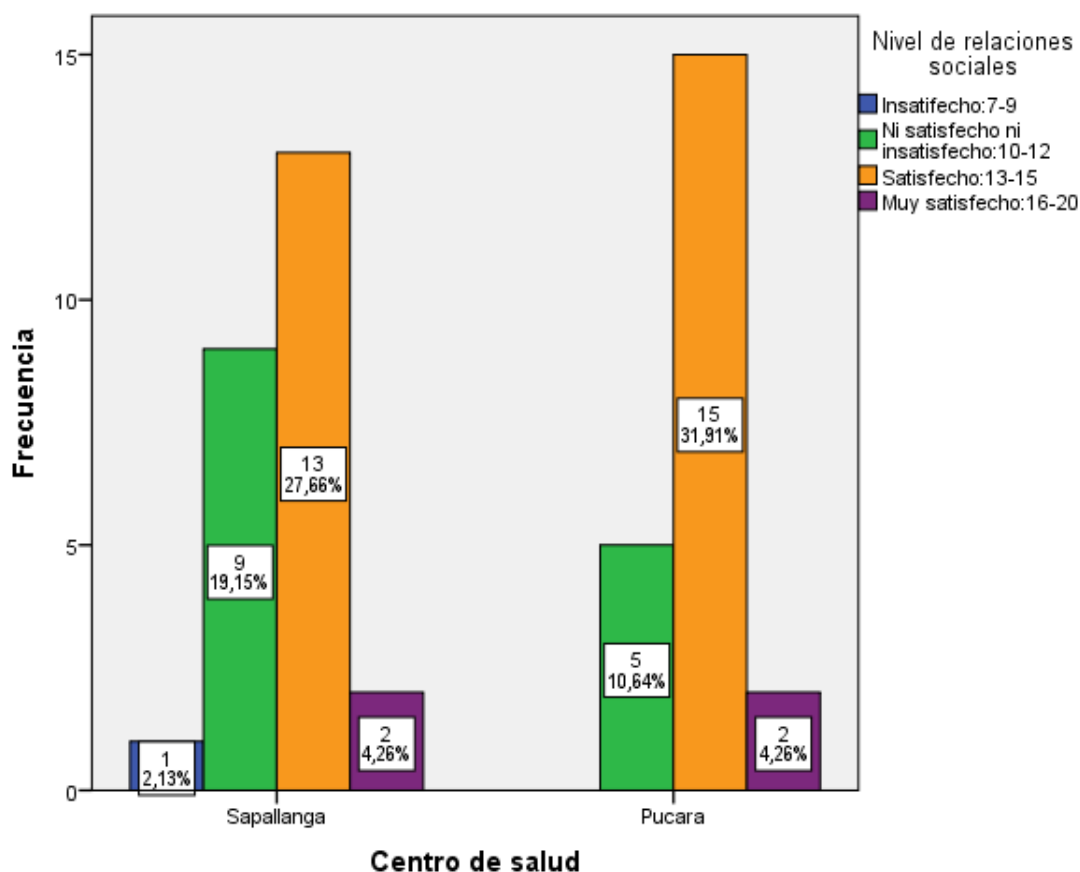
Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

En la Tabla N° 5, se aprecia los resultados de la dimensión relaciones sociales de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 1 profesional de salud se siente insatisfecho. Asimismo, se observa que 9 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 13 profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 2 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las relaciones sociales en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 5 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 15 profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 2 profesionales de salud se sienten muy satisfecho con las relaciones sociales en dicho centro de salud.

Figura N° 5: Nivel de relaciones sociales



Fuente: Tabla N° 5

En la figura N° 5, se aprecia los resultados de la dimensión relaciones sociales de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 2,13% de los profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 19,15% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 27,66% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 4,26% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las relaciones sociales en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 10,64% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Así mismo, 31,91% de los profesionales de salud se sienten

satisfechos con las relaciones sociales en dicho centro de salud. Finalmente, 4,26% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con las relaciones sociales en dicho centro de salud

En la Tabla N° 5 y Figura N° 5, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción de las relaciones sociales en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 1 profesional de salud se siente insatisfecho en dicha dimensión y representan el 2,1% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 14 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 29,8% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 28 profesionales de salud se sienten satisfechos en la dimensión en estudio y representan el 59,6%. Finalmente, se observa que 4 profesionales se sienten muy satisfechos con las relaciones sociales de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 8,5%.

f. Resultados descriptivos del desempeño personal

Tabla N° 6: Nivel de desarrollo personal

Centro de salud		Nivel de desarrollo personal					Total
		Muy insatisfecho: 6-10	Insatisfecho: 11-15	Ni satisfecho ni insatisfecho: 16-20	Satisfecho: 21-25	Muy satisfecho: 26-30	
Sapallanga	Frecuencia	0	0	2	15	8	25
	Porcentaje	0,0%	0,0%	8,0%	60,0%	32,0%	100,0%
Pucara	Frecuencia	0	0	1	19	2	22
	Porcentaje	0,0%	0,0%	4,5%	86,4%	9,1%	100,0%
Total	Frecuencia	0	0	3	34	10	47
	Porcentaje	0,0%	0,0%	6,4%	72,3%	21,3%	100,0%

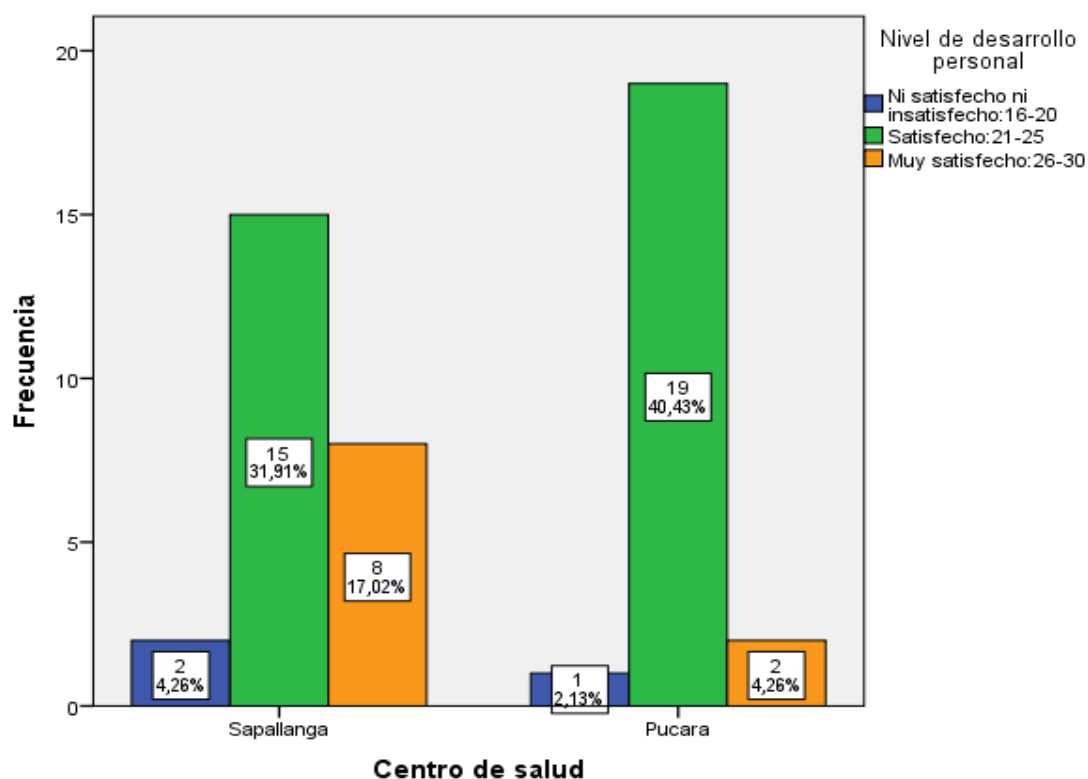
Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

En la Tabla N° 6, se aprecia los resultados de la dimensión desarrollo personal de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho, ni insatisfecho laboralmente en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 2 profesionales de salud se sienten ni satisfecho ni insatisfecho. Asimismo, se observa que 15 profesionales de salud se sienten satisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, 8 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con el desarrollo personal en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho, ni insatisfecho laboralmente en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 1 profesional de salud se siente ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 19 profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 2 profesionales de salud se sienten muy satisfecho con el desarrollo personal en dicho centro de salud.

Figura N° 6: Nivel de desarrollo personal



Fuente: Tabla N° 6

En la figura N° 6, se aprecia los resultados de la dimensión desarrollo personal de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 4,26% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Asimismo, se observa que 31,91% de los profesionales de salud se sienten satisfechos en dicho centro de salud. Finalmente, se observa que 17,02% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 2,13% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Así mismo, 40,43% de los profesionales de salud se sienten satisfechos con el desarrollo personal en dicho centro de salud. Finalmente, 4,26% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con el desarrollo personal en dicho centro de salud

En la Tabla N° 6 y Figura N° 6, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción del desarrollo personal en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 3 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicha dimensión y representan el 6,4% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 34 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 72,3% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 10 profesionales se sienten muy satisfechos con el desarrollo personal de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 21,3%.

g. Resultados descriptivos de la desempeño de tareas

Tabla N° 7: Nivel de desempeño de tareas

Centro de salud		Nivel de desempeño de tareas					Total
		Muy insatisfecho: 6-10	Insatisfecho: 11-15	Ni satisfecho ni insatisfecho: 16-20	Satisfecho: 21-25	Muy satisfecho: 26-30	
Sapallanga	Frecuencia	0	0	5	13	7	25
	Porcentaje	0,0%	0,0%	20,0%	52,0%	28,0%	100,0%
Pucara	Frecuencia	0	0	1	19	2	22
	Porcentaje	0,0%	0,0%	4,5%	86,4%	9,1%	100,0%
Total	Frecuencia	0	0	6	32	7	47
	Porcentaje	0,0%	0,0%	12,8%	68,1%	19,1%	100,0%

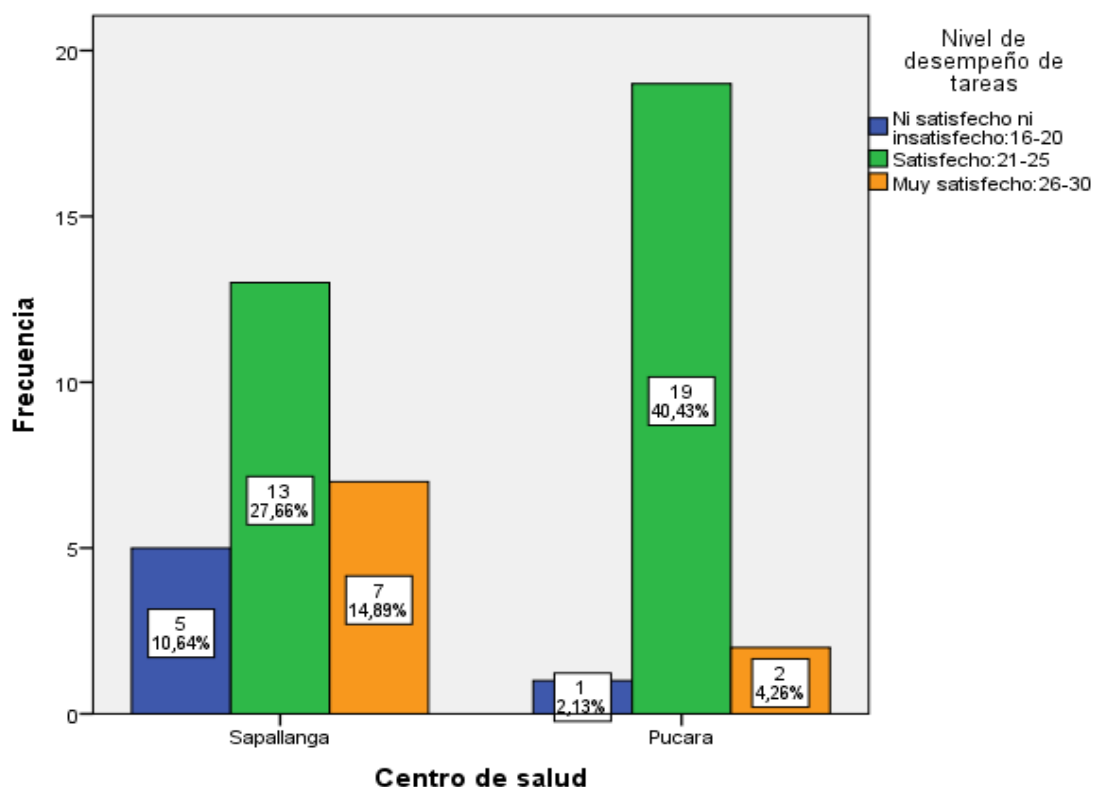
Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

En la Tabla N° 7, se aprecia los resultados de la dimensión desempeño de tareas de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho, ni insatisfecho laboralmente en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 5 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Por otro lado, 13 profesionales de salud se sienten satisfechos con la desempeño de tareas en dicho centro de salud. Finalmente, 7 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con la desempeño de tareas en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que ningún profesional opinó que se siente muy insatisfecho, ni insatisfecho laboralmente en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 1 profesional de salud se siente ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado, 19 profesionales de salud se sienten satisfechos con la desempeño de tareas en dicho centro de salud. Finalmente, 2 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con la desempeño de tareas en dicho centro de salud.

Figura N° 7: Nivel de desempeño de tareas



Fuente: Tabla N° 7

En la figura N° 7, se aprecia los resultados de la dimensión desempeño de tareas de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 10,64% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Por otro lado, se observa que 27,66% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 14,89% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 2,13% de los profesionales de salud se siente ni satisfechos ni insatisfechos con la desempeño de tareas en dicho centro de salud. Por otro lado, 40,43% de los profesionales de salud se sienten satisfechos con la desempeño de tareas en dicho centro de salud. Finalmente, 4,26% de los profesionales de salud

se sienten muy satisfechos con la desempeño de tareas en dicho centro de salud.

En la Tabla N° 7 y Figura N° 7, se observa los resultados generales del nivel de desempeño de tareas en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 6 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la desempeño de tareas de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 12,8%. También, se observa que 32 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 68,1% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 9 profesionales se sienten muy satisfechos con la desempeño de tareas de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 19

h. Resultados descriptivos de la relación con la autoridad

Tabla N° 8: Nivel de relación con la autoridad

Centro de salud		Nivel de relación con la autoridad					Total
		Muy insatisfecho: 6-10	Insatisfecho: 11-15	Ni satisfecho ni insatisfecho: 16-20	Satisfecho: 21-25	Muy satisfecho: 26-30	
Sapallanga	Frecuencia	0	2	4	14	5	25
	Porcentaje	0,0%	8,0%	16,0%	56,0%	20,0%	100,0%
Pucara	Frecuencia	1	0	4	15	2	22
	Porcentaje	4,5%	0,0%	18,2%	68,2%	9,1%	100,0%
Total	Frecuencia	1	2	8	29	7	47
	Porcentaje	2,1%	4,3%	17,0%	61,7%	14,9%	100,0%

Fuente: Base de datos de los investigadores – SPSS V22

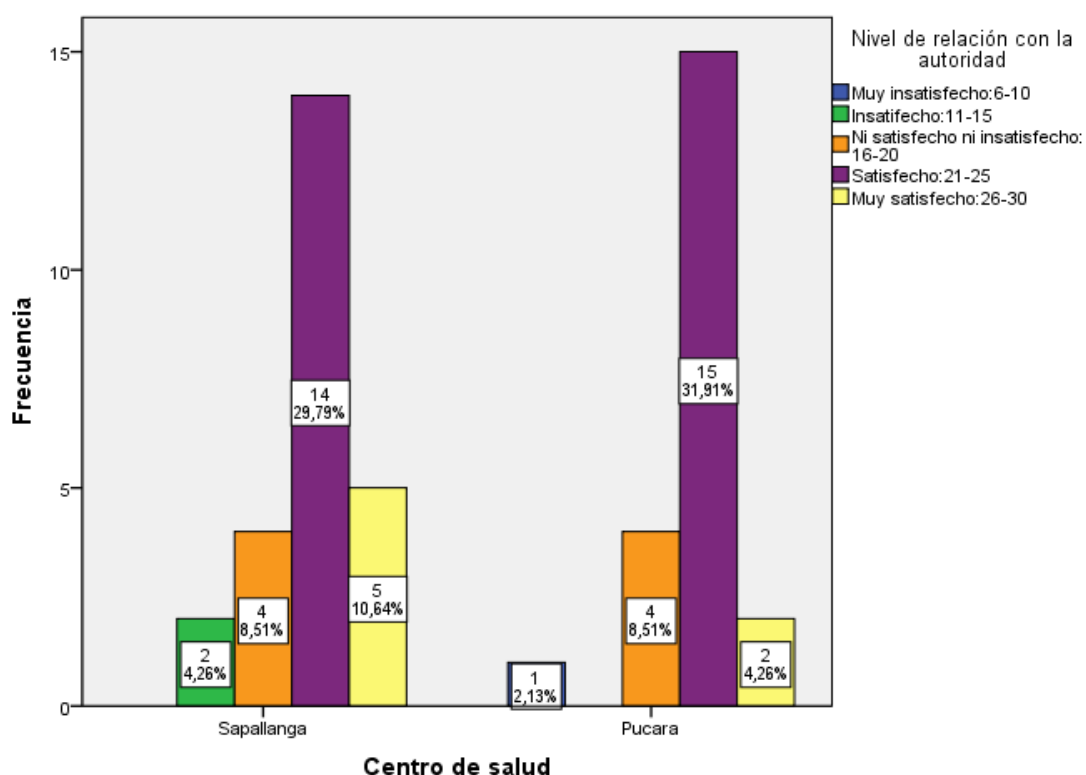
En la Tabla N° 8, se aprecia los resultados de la dimensión relación con la autoridad de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 2 profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 4 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Por otro lado, 14 profesionales de salud se sienten satisfechos con la

relación con la autoridad en dicho centro de salud. Finalmente, 5 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con la relación con la autoridad en dicho centro de salud.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 1 profesional de salud se siente muy insatisfechos en dicho centro de salud. De la misma manera, se observa que 4 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos. Por otro lado, 15 profesionales de salud se sienten satisfechos con la relación con la autoridad en dicho centro de salud. Finalmente, 2 profesionales de salud se sienten muy satisfechos con la relación con la autoridad en dicho centro de salud

Figura N° 8: Nivel de relación con la autoridad



Fuente: Tabla N° 8

En la figura N° 8, se aprecia los resultados de la dimensión relación con la autoridad de los profesionales en salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En el Centro de Salud de Sapallanga, se observa que 4,26% de los profesionales de salud se sienten insatisfechos. Asimismo, se observa que 8,51% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicho centro de salud. Por otro lado, se observa que 29,79% de los profesionales de salud se sienten satisfechos. Finalmente, 10,64% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos.

En el Centro de Salud de Pucara, se observa que 2,13% de los profesionales de salud se sienten muy insatisfechos en dicho centro de salud. Así mismo, 8,51% de los profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la relación con la autoridad en dicho centro de salud. Por otro lado, 31,91% de los profesionales de salud se sienten satisfechos con la relación con la autoridad en dicho centro de salud. Finalmente, 4,26% de los profesionales de salud se sienten muy satisfechos con la relación con la autoridad en dicho centro de salud.

En la Tabla N° 8 y Figura N° 8, se observa los resultados generales del nivel de relación con la autoridad en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 1 profesional de salud se siente muy satisfechos en dicha dimensión y representan el 2,1% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 2 profesionales de salud se sienten insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 4,3% del total de profesionales. Por otro lado, se observa que 8 profesionales se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la relación con la autoridad de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 17%. También, se observa que 29 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 61,7% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 7 profesionales se sienten muy satisfechos con la relación con la autoridad de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 14,9%.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1 Prueba de hipótesis general

Existe diferencia significativa el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

$$p \neq 0,05$$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

$$p \leq 0,05,$$

b. Nivel de significación

$$\alpha = 0,05 \text{ es decir (5\%)}$$

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Calculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Satisfacción laboral
U de Mann-Whitney	229,000
W de Wilcoxon	31,000
Z	-1,967
Sig. asintótica (bilateral)	,041

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $\rho_c > \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $\rho_c \leq \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $\rho_c (0,041) \leq \rho_t, (0,05)$. Es decir con error de 4,1% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,041) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 229,000.

b. Prueba de hipótesis específicos

Hipótesis específico N° 1:

Existe diferencia significativa el nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$\rho \neq 0,05$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de las condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$$p \leq 0,05,$$

b. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Calculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Condiciones físicas y/o materiales
U de Mann-Whitney	257,000
W de Wilcoxon	582,000
Z	-0,386
Sig. asintótica (bilateral)	,029

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $p_c > p_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $p_c \leq p_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $p_c (0,029) \leq p_t, (0,05)$. Es decir con error de 2,9% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de condiciones físicas y/o materiales del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de condiciones físicas y/o materiales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $p_c (0,029) \leq p_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 257,000.

Hipótesis específico N° 2:

Existe diferencia significativa el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$$p \neq 0,05$$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$$p \leq 0,05,$$

b. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Cálculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Beneficios laborales y/o remunerativos
U de Mann-Whitney	213,000
W de Wilcoxon	466,000
Z	-1,400
Sig. asintótica (bilateral)	,046

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $\rho_c > \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $\rho_c \leq \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $\rho_c (0,046) \leq \rho_t, (0,05)$. Es decir con error de 4,6% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos del profesional de salud en los Centros de

Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,046) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 213,000.

Hipótesis específico N° 3:

Existe diferencia significativa el nivel de políticas administrativas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de políticas administrativas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

$$\rho \neq 0,05$$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de políticas administrativas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

$$\rho \leq 0,05,$$

b. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Calculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Políticas administrativas
U de Mann-Whitney	246,000
W de Wilcoxon	499,000
Z	-0,753
Sig. asintótica (bilateral)	,037

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $\rho_c > \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $\rho_c \leq \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $\rho_c (0,037) \leq \rho_t, (0,05)$. Es decir con error de 3,7% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de políticas administrativas de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de políticas administrativas del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,037) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 246,000.

Hipótesis específico N° 4:

Existe diferencia significativa el nivel de relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$$\rho \neq 0,05$$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$$\rho \leq 0,05,$$

b. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Calculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Relaciones sociales
U de Mann-Whitney	227,000
W de Wilcoxon	552,000
Z	-1,172
Sig. asintótica (bilateral)	,043

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $\rho_c > \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $\rho_c \leq \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $\rho_c (0,043) \leq \rho_t, (0,05)$. Es decir con error de 4,3% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de relaciones sociales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de relaciones sociales del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $p_c (0,043) \leq p_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 227,000.

Hipótesis específico N° 5:

Existe diferencia significativa el nivel de desarrollo personal de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de desarrollo personal de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$p \neq 0,05$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de desarrollo personal de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$p \leq 0,05,$

b. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Calculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Desarrollo personal
U de Mann-Whitney	223,500
W de Wilcoxon	476,500
Z	-1,404
Sig. asintótica (bilateral)	,047

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $\rho_c > \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $\rho_c \leq \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $\rho_c (0,047) \leq \rho_t, (0,05)$. Es decir con error de 4,7% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de desarrollo personal de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de desarrollo personal del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,047) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 223,500.

Hipótesis específico N° 6:

Existe diferencia significativa el nivel de desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$\rho \neq 0,05$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de desarrollo tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$\rho \leq 0,05,$

b. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Calculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Desempeño de tareas
U de Mann-Whitney	264,000
W de Wilcoxon	517,000
Z	-0,285
Sig. asintótica (bilateral)	,021

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $\rho_c > \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $\rho_c \leq \rho_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $\rho_c (0,021) \leq \rho_t, (0,05)$. Es decir con error de 2,1% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de desempeño de tareas de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de desempeño de tareas del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,021) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 264,000.

Hipótesis específico N° 7:

Existe diferencia significativa el nivel de relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

a. Hipótesis de trabajo

H₀: No existe diferencia significativa entre el nivel de relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$\rho \neq 0,05$

H₁: Existe diferencia significativa entre el nivel de relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018

$$p \leq 0,05$$

b. Nivel de significación

$\alpha = 0,05$ es decir (5%)

c. Estadígrafo de prueba:

U de Mann Whitney

d. Calculo de estadígrafo de prueba:

Estadísticos de prueba U de Mann Whitney^a

	Relación con la autoridad
U de Mann-Whitney	256,000
W de Wilcoxon	509,000
Z	-0,466
Sig. asintótica (bilateral)	,033

a. Variable de agrupación: Centro de salud

e. Regla de decisión:

Se acepta la Hipótesis nula si: $p_c > p_t$ (Nivel de significancia asintótica es mayor que el nivel de significancia teórica)

Se acepta la Hipótesis alterna si: $p_c \leq p_t$ (Nivel de significancia asintótica es menor e igual al nivel de significancia teórica)

f. Decisión estadística:

Puesto que el nivel de significancia: $\rho_c (0,033) \leq \rho_t, (0,05)$. Es decir con error de 3,3% menor que el error permitido de 5%: Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

g. Conclusión estadística

Según los resultados se encontró que existe diferencia significativa entre el nivel de relación con la autoridad de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018.

En consecuencia: Existe diferencia significativa el nivel de relación con la autoridad del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,033) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 256,000.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La satisfacción laboral es un tema relevante dentro del mundo laboral, especialmente en todo sistema sanitario, determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud es importante porque esta es decisiva para alcanzar la satisfacción del paciente. El presente trabajo realizó sus mediciones en la muestra seleccionada con una escala inspirada en el trabajo de Palma S., a continuación se procede a analizar las dimensiones comprendidas en el estudio, de corte descriptivo, la explicación que prosigue se realiza en función de los objetivos del trabajo.

En términos generales, los resultados expresan el nivel de satisfacción laboral que perciben los profesionales de salud en los Centro de Salud de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. En torno a las dimensiones o factores de satisfacción o insatisfacción. Podemos afirmar que existen 24 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dichas dimensiones y representan el 51,1% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 22 profesionales de salud se sienten satisfechos en las mencionadas dimensiones y representan el 46,8% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 1 profesional se siente muy satisfecho con la satisfacción laboral de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 2,1%.

Similar resultado halló Serón Cabezas, N. En su trabajo "Nivel de Satisfacción Laboral del profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN Lima - 2010, donde concluye que un nivel considerable de enfermeras tiene un nivel de satisfacción laboral medio con tendencia a alto y bajo, mientras que la mayoría tiene una satisfacción de media a baja. Similar hallazgo de Fernández B. y Paravic T. en su tesis Satisfacción Laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU) 2006 concluye que las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo.

También es importante mencionar que los hallazgos difieren con los resultados de Rosero A, Ramírez C., 2007 donde encuentran que el nivel de satisfacción de los profesionales de enfermería en un gran porcentaje muestran satisfacción, pero el porcentaje que está insatisfecho no deja de ser llamativo. Castro C, 2013, obtuvo un índice global de 0,36 que corresponde a una satisfacción moderada en las/los enfermeros del HPAS.

Si bien, el resultado global demostró que no existe personal con insatisfacción laboral, se decidió, identificar en forma individual según las dimensiones de la satisfacción laboral. La satisfacción laboral ha sido estimada como un factor causal en la calidad de la atención, pues no es probable conseguir que una persona realice un trabajo con calidad y eficacia si no se encuentra satisfecha durante su realización y con los resultados del mismo. El conocimiento de la satisfacción del profesional de enfermería puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados.

En relación con la dimensión condiciones físicas y/o materiales se obtuvo que 10 profesionales de salud se sienten insatisfechos en dicha dimensión y representan el 21,3% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 12 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 25,5% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 22 profesionales de salud se sienten satisfechos en la dimensión

en estudio. Finalmente, se observa que 3 profesionales se sienten muy satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara.

Estos resultados están en concordancia con los hallazgos encontrados por Fernández B. y Paravic T., (2003) nos dice que las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias principalmente, para las del sector público. Marcano G., (2010) en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico. Similar resultado halló Acosta D, (2012) con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo al ambiente físico de trabajo, se obtuvo que el 33,3% manifestaron sentirse poco satisfecho.

Estos resultados concuerdan con lo señalado están por el teórico Herzberg F, Mauser y Snyderman (1923–2000) quienes sostuvieron la importancia de cuidar los factores higiénicos relativos a la infraestructura (mobiliario, equipos, instalaciones físicas y otros) lo que significa que las condiciones materiales son importantes en la medida que constituyan elementos facilitadores del quehacer laboral, que se demuestra en la presente investigación.

Las condiciones físicas y/o materiales son los elementos materiales o de infraestructura que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad. En un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, es importante establecer buenos estándares de salud y seguridad en el lugar de trabajo.

Los resultados obtenidos en el estudio nos permiten concluir que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería asistencial en la dimensión

condiciones físicas y materiales, un mayor porcentaje tiene una satisfacción deficiente que está dado por que el trabajo en los servicios no está bien organizado, la inadecuada infraestructura provisional del hospital entre otras.

En cuanto a la dimensión referida a los beneficios laborales y/o remunerativos, encontramos que 6 profesionales de salud se sienten muy insatisfechos en dicha dimensión y representan el 12,8% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 21 profesionales de salud se sienten insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 44,7% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 12 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la dimensión en estudio y representan el 25,5%. Por otro lado, se observa que 3 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 6,4%. Finalmente, se observa que 5 profesionales se sienten muy satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 10,6%.

Estos resultados también concuerdan con Fernández B, Paravic T, (2003) concluye que “los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos.” Similar hallazgo de Serón, N. (2010) obtuvo una satisfacción de media a baja, en la dimensión beneficios laborales. Pero existe discrepancia con los resultados de Torres, S. (2007), en la cual se observó que el personal no encuentra el sueldo bajo en relación a la labor que realiza, ni se siente mal con lo que gana. Los factores económicos como usualmente se describe no han mostrado tener impacto importante sobre la satisfacción en este grupo.

Por los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, un mayor porcentaje presenta una deficiente satisfacción, el personal asistencial expresa que la remuneración que percibe son bajas en relación al trabajo que realiza y los directivos no se preocupan por las necesidades o quejas del personal, lo cual puede repercutir en la calidad de

atención y las continuas renuncias del profesional de enfermería en busca de mejoras económicas.

En cuanto a la dimensión políticas administrativas, la muestra consultada ofrece resultados. Donde, 4 profesionales de salud se sienten satisfechos en dicha dimensión y representan el 8,5% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 32 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 68,1% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 10 profesionales de salud se sienten satisfechos en la dimensión en estudio y representan el 21,3. Finalmente, se observa que 1 profesional se siente muy satisfecho con las políticas administrativas de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara. Estos resultados discrepan con los de Zelada V, (2014) que en relación a las políticas administrativas encontramos que la satisfacción laboral el 61% (17) alto y solo el 39% (11) bajo.

Por los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral en la dimensión políticas administrativas, el mayor porcentaje expresa que el nivel de satisfacción es de regular a deficiente. Podría ser a consecuencia de aplicación de políticas regionales, procedimientos institucionales y/o a la falta de liderazgo en la institución. No expresan su opinión por temor a represalias, no pueden expresarse con franqueza, lo cual genera incertidumbre e inseguridad.

Los resultados obtenidos según las dimensiones: relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, el mayor porcentaje expresa que están satisfechos. Es decir, los resultados obtenidos, en la Tabla N° 4 y Figura N° 4, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción de las relaciones sociales en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 1 profesional de salud se siente insatisfecho en dicha dimensión y representan el 2,1% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 14 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en la mencionada dimensión y

representan el 29,8% del total de profesionales. De la misma, manera se observa que 28 profesionales de salud se sienten satisfechos en la dimensión en estudio y representan el 59,6%. Finalmente, se observa que 4 profesionales se sienten muy satisfechos con las relaciones sociales de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 8,5%.

Otro resultado que se encuentra en la Tabla N° 5 y Figura N° 5, se observa los resultados generales del nivel de satisfacción del desarrollo personal en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 3 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos en dicha dimensión y representan el 6,4% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 34 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 72,3% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 10 profesionales se sienten muy satisfechos con el desarrollo personal de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 21,3%.

Asimismo, en la Tabla N° 6 y Figura N° 6, se observa los resultados generales del nivel de desempeño de tareas en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 6 profesionales de salud se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la desempeño de tareas de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 12,8%. También, se observa que 32 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 68,1% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 9 profesionales se sienten muy satisfechos con la desempeño de tareas de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 19,1%.

Por su parte en la Tabla N° 7 y Figura N° 7, se observa los resultados generales del nivel de relación con la autoridad en los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018. Donde, 1 profesional de salud se sienten muy satisfechos en dicha dimensión y representan el 2,1% del total de profesionales. Asimismo, se observa que 2 profesionales de

salud se sienten insatisfechos en la mencionada dimensión y representan el 4,3% del total de profesionales. Por otro lado, se observa que 8 profesionales se sienten ni satisfechos ni insatisfechos con la relación con la autoridad de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 17%. También, se observa que 29 profesionales de salud se sienten satisfechos en la mencionada dimensión y representan el 61,7% del total de profesionales. Finalmente, se observa que 7 profesionales se sienten muy satisfechos con la relación con la autoridad de los Centros de Salud de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, y representan el 14,9%.

Los resultados que contrastan con la investigación, tenemos Vásquez S ,Melissa, (2007), quien concluye que “los factores que generaron un nivel medio de satisfacción laboral son: relaciones interpersonales, la cual está en relación al agrado que presentan las enfermeras con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones, desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional.

En cambio existe una discrepancia en el estudio de Zelada V, (2014) donde obtiene resultados en los cuales la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Cifuentes Rodríguez (2012) cita algunos estudios realizados en Europa, puntualmente en España, donde se halla que la falta de promoción profesional, el sueldo bajo, la falta de formación y autonomía son solo algunos de los factores que menos satisfacción producen.

Estos resultados están en concordancia con la propuesta por Dailey R, en 1990 quien manifiesta que los determinantes de la satisfacción laboral suceden desde lo individual o desde la organización. Existen diferencias individuales (rasgos de personalidad) que influyen en la satisfacción de los empleados. De manera similar, los niveles de satisfacción laboral se determinan con los años en la profesión y las expectativas laborales de desafíos y responsabilidad. La

naturaleza del control dentro de las organizaciones, la calidad y equidad de la supervisión y las políticas de empleo punitivas o enriquecedoras son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados

Autores como Locke afirman que "es importante que el individuo perciba a sus pares como confiables, ya que la falta de lealtad y fidelidad de parte de los pares es uno de los aspectos que produce mayor insatisfacción en el trabajo". Esto se corrobora, lo que se continúa diciendo, con estudios realizados recientemente en los que se encuentra que una interacción satisfactoria con los pares generaba una mayor satisfacción laboral.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para mejorar la satisfacción laboral del personal de salud en los Centros de Salud de Sapallanga y Pucara, en la zona sur de Huancayo - 2018.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. Se comparó y demostró que existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $p_c (0,041) \leq p_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 229,000.

2. Se comparó y se obtuvo que si existe diferencia significativa en el nivel de condiciones físicas y/o materiales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $p_c (0,029) \leq p_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 257,000.

3. Se comparó y se encontró que existe diferencia significativa en el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $p_c (0,046) \leq p_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 213,000.

4. Se comparó y se obtuvo que existe diferencia significativa en el nivel de políticas administrativas del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018,

con un nivel de significancia de $\rho_c (0,037) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 246,000.

5. Se comparó y se obtuvo que existe diferencia significativa en el nivel de relaciones sociales del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,043) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 227,000.
6. Se comparó y se encontró que existe diferencia significativa en el nivel de desarrollo personal del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,047) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 223,500.
7. Se comparó y se obtuvo que existe diferencia significativa en el nivel de desempeño de tareas del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,021) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 264,000.
8. Se comparó y se obtuvo que existe diferencia significativa en el nivel de relación con la autoridad del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo en el 2018, con un nivel de significancia de $\rho_c (0,033) \leq \rho_t, (0,05)$ y el valor de U de Mann Whitney de 256,000.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

1. A los Jefes de los Centros de Salud de Sapallanga y Pucara, insertar en su PEI políticas y estrategias de mejora continua referidas a las condiciones laborales del personal de salud de los centro de salud a sus cargo, porque estos se encuentran constantemente en contacto con personas que manifiestan diferentes males y/o enfermedades.

2. A los Jefes en general de los centros de Salud de Sapallanga y Pucara, realizar la distribución física de los ambientes de los consultorios y de intervención con mayor responsabilidad y teniendo en cuenta la opinión de su personal; los ambientes deben estar aislados de focos de contaminación de acuerdo a la normatividad, y brindar la cantidad necesaria de materiales y equipos acorde a los estándares de calidad.

3. A los jefes de ambos centros de salud, gestionar y buscar mecanismos de mejoras salariales de acuerdo a ley, que reconozcan el arduo trabajo que realiza el personal de salud.

4. A los Jefes y personal en general de los centros de salud de Sapallanga y Pucara, manejar una política del buen trato entre todos, de reconocimiento por ambas partes (directivos y personal).

5. Al personal de salud que labora en los centros de salud de Sapallanga y Pucara, manejar mejor sus competencias sociales las cuales repercutirán en la atención a la sociedad y generará un clima laboral óptimo.
6. A los jefes de los establecimientos que labora en los Centros de salud de Sapallanga y Pucara, implementar talleres de autorrealización que desarrollen competencias personales e interpersonales para mejorar su bienestar psicológico que contribuya a mejorar la capacidad de resistencia psicológica, fortaleza mental y recursos psicosociales a través de estrategias de crecimiento personal, las cuales coadyuvarán al desarrollo profesional e identificación con la profesión y centro laboral.
7. A los jefes de los establecimientos que laboran en los Centros de salud de Sapallanga y Pucara, implementar talleres en clima laboral que conlleven a elevar el nivel de autoestima, motivación y mejorar la comunicación, identificando características de liderazgo entre sus trabajadores, teniendo como resultado el buen trato al paciente.
8. A los Jefes de salud que labora en los centros de salud de Sapallanga y Pucara, buscar estrategias cooperativas y trabajo en equipo las cuales conllevarán a desempeñarse de manera eficaz y eficientemente en las tareas encomendadas y el logro de las metas y objetivos instituciones.
9. A los Jefes y personal en general de los centros de salud de Sapallanga y Pucara, manejar una política del buen trato entre todos, de reconocimiento por ambas partes (jefes y personal de salud).

CAPÍTULO VII

REFERENCIAS

1. Carrasco R, Barraza A, Arreola M; Satisfacción laboral en el Centro de Salud N° 1 de la Ciudad de Durango, México, satisfacción laboral del personal médico y paramédico del Centro de Salud Dr. Carlos león de la Peña, 2013.
2. Gustavo L. Satisfacción Laboral del Enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital (IVSS) “Dr. Hector Nouel Joubert”, Bolivia. 2010. Disponible:<http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2228/1/32%20Tesis.%20WB9%20J37.pdf>
3. Acosta D. Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería en los Servicios de Emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert” 2012. Disponible :<http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4651/1/01-TEISIS.WY9.A185.pdf>
4. Fernández B. y Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile 2003. Disponible: <http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s071795532003000200006&script=sci>

_arttext

5. Rosero A y Ramírez C. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en unidades de cuidado crítico en tres instituciones prestadoras de servicios de salud privados de la ciudad de Bogotá.2007 Disponible en: <http://medicosyprofesionalesap.blogspot.com/2010/01/nivel-satisfaccion-laboral-de-la.htm>
6. Parra S. y Paravic T. Satisfacción Laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU)2006.Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?Script=sci_arttext&pid=s0717-95532002000200005
7. Castro C. Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital Pablo Arturo Suárez – Quito - Ecuador 2013. Disponible:<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7226/8.14.001697.pdf> seq uence=4&isAllowed=Mi ngote Ada n, J. Satisfacción, estrés laboral y calidad de vida del médico, España 1994. Disponible:<http://www.mastesis.com/tesis/satisfaccion2C+estres+laboral+y+calidad+de+vi da+del+medico.>:49370
8. Mingote J. Satisfacción, estrés laboral y calidad de vida del médico-España, 1994.
9. Cifuentes J. Satisfacción Laboral En Enfermería En Una Institución De Salud De Cuarto Nivel De Atención España, 2012. Disponible: <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
10. Herrera G. La Satisfacción Laboral y la Percepción del profesional de Enfermería Venezuela.2008. Disponible:<http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/art icle/viewfile/7879/11352>
11. Perea J.,Sanchez L. y Fernandez P. Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga 2008. Disponible en <http://www.index-f.com/presencia/n7/p6681.php>
12. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.Disponible:

<http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/4738>

13. Paredes M. Satisfacción Laboral de Las Enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque 2012. Disponible: <http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/78>
14. Huaman, N. "Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Hospital Julio C. Demarini Caro – La Merced 2015". [Trabajo de investigación para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo – Perú. UCV- Sede Huancayo. 2015.
15. Bobbio L. y Ramos W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú .Revista Peruana de Epidemiología, Vol. 14, núm. 2, agosto, 2010, Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
16. Rojas, A. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del hospital regional docente clínico quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo – 2015. [Trabajo de investigación para obtener grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo-Perú. Sede Huancayo. 2015.
17. Sánchez E. Inteligencia emocional percibida y su relación con la satisfacción laboral en el profesional De Enfermería De La Microred Cono Norte Tacna 2012.
Disponible en: Http://www.usmp.edu.pe/fondo_editorial/pdf/catalogo_2012.pdf
18. Serón N. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de enfermería que trabaja en el servicio de Pediatría del INEN-2010. Lima Perú. Disponible: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=726035&indexSearch=ID>
19. Monteza N. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital EsSalud Chiclayo, 2012. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/82>.
20. Sánchez K. Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos-

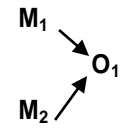
- Tarapoto. Perú, 2010. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. Disponible: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/bitstream/11458/340/1/Keller%20S%C3%A1nchez%20D%C3%A1vila.pdf>
21. Robert D. Comportamiento Organizacional, Escuela de Negocios de Edimburgo Heriot Watt University Edinburgh EH14 4AS Reino Unido Primera edición en Gran Bretaña, 1990.
 22. Los Fundamentos del Comportamiento Organizacional y su Relación con la Gestión. Módulo I. Pág. 29. Disponible: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
 23. Gomero R. El Síndrome de Burnout en personal sanitario de los hospitales de la empresa minera de Southern Perú Copper Corporation 2005. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos13/emtex/emtex.shtml#ixzz3cohUaYZs>
 24. Los Fundamentos del Comportamiento Organizacional y su Relación con la Gestión. Módulo II. Pág. 33 Disponible: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
 25. La Satisfacción Laboral y Relación con el Comportamiento Organizacional. Disponible en : <http://www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral.shtml#ixzz3neKAefUe>
 26. Stephens R. Comportamiento Organizacional, Capítulo 3 Edit. Prentice Hall, 2004. Disponible en: <https://docs.google.com/presentation/d/1zGVwHyl2j9ZJg9QrYNGMmdX-PneawF9kFr6mxLQXDoM/edit?pli=1#slide=id.i0>
 27. Gonzales F. Comportamiento Laboral. Cali – Colombia. <https://cursoco.weebly.com/componentes-de-la-actitud.html>
 28. Stephen R. y Judge T. Comportamiento Organizacional. Decimotercera edición Pearson Educación, México, 2009. Pág 75. https://www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a_ed._Robbins
 29. Satisfacción Laboral: Locke Lawler.

- Disponible:<http://www.pymesyautonomos.com/management/satisfaccion-laboral-lockecontra-lawler>.
30. Motivación y Satisfacción en el Trabajo y sus Teorías 2012
Disponible en:
<Http://Www.Luismiguelmanene.Com/2012/09/16/La-Motivacion-Y-Satisfaccion-En-ElTrabajo-Y-Sus-Teorias/>
 31. Satisfacción Laboral: Descripción teórica de sus determinantes Psicología Organizacional
Publicado:septiembre4,2010.Dispoible:[http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa3/para digmas_investigacion_cuantitativa/p1.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa3/para%20dignas_investigacion_cuantitativa/p1.htm)
 32. Gamboa J. Satisfacción Laboral Yucatán, México. Disponible en:
<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
 33. Jerarquía de las necesidades según Maslow y Teoría de los factores de Herzberg Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos82/teorias-maslow-herzberg/teorias-maslow-herzberg2.shtml#ixzz3q1k7snCi>
 34. Arana C. Satisfacción laboral, Buenastareas.com Disponible en
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Satisfaccion-Laboral/65562379.h>
 35. Stephen R. Comportamiento Organizacional. 10a. ed. México: Persons Prentice Hall 2004.
 36. Aranaz J. y Mira J. Cuestionario Font Roja un Instrumento de Medida de la Satisfacción en el Medio Hospitalario. En: Todo Hospital. Madrid.2010
 37. Palma S. Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Revista de Investigación en Psicología. Universidad Nacional mayor de San Marcos. Vol. 3 (n° 1). 2000
 38. Palma S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en Trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, (1), 1999.
 39. Consejo Internacional De Enfermería [en línea]. SUIZA. Disponible en Internet: <http://www.icn.ch/>
 40. Asociación Española de Enfermería en Cardiología. Personal de Enfermería. Enferm Cardiol..Madrid, España 2010. Disponible en:
<http://www.enfermeriaencardiologia.com/revista/clavep.htm>

41. Sousa D., Driessnack M. y Costa I. Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería. parte 1: diseños de investigación cuantitativa. Rev Latino-am Enfermagem 2007 maio-junho; 15(3). http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
42. Oseda D., Chenet M., Hurtado D., Chávez A., Patiño A. y Oseda L. (2018). Metodología de la investigación, 5ª. ed. Perú.
43. Hernández R., Fernández C. y Baptista P (2010) Metodología de la Investigación. 5ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F.

ANEXOS

Anexo N° 01.
MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

PROBLEMA	OBJETIVO	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	HIPÓTESIS	VARIABLE	DISEÑO METODOLOGICO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3</p>	<p>ANTECEDENTES •ROSERO RODRÍGUEZ A, RAMÍREZ CELIS 2007. “satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en unidades de cuidado crítico en tres instituciones prestadoras de servicios de salud privados de la ciudad de bogotá 2007”.se concluye que se encuentra que el nivel de satisfacción de los profesionales es en un gran porcentaje de satisfacción, pero el porcentaje que está insatisfecho no deja de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral del profesional de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICOS Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o materiales de los profesionales de</p>	<p>VARIABLE Satisfacción Laboral</p> <p>DIMENSION ES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas y/o materiales. • Beneficios laborales y/o remunerativos • Políticas administrativas. • Relaciones sociales. • Desarrollo personal • Desempeño de 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN: Cuantitativo</p> <p>TIPO DE ESTUDIO: No experimental</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO General: Transversal Específico: Descriptivo comparativo:</p>  <pre> graph LR M1 --> O1 M2 --> O1 </pre>

<p>3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p> <p>¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p> <p>¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión políticas administrativas de los profesionales</p>	<p>de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p> <p>Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p> <p>Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión políticas administrativas de los profesionales de</p>	<p>ser llamativo, en especial con respecto a los factores que son llamados como de satisfacción intrínseca. Evidenciamos que el tipo de contratación no ha afectado de forma significativa los niveles de satisfacción laboral de los profesionales.</p> <p>MARCO TEORICO</p> <p>Definición de satisfacción Laboral.</p> <p>Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no</p>	<p>salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en</p>	<p>Tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación con la autoridad 	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Centro de salud Sapallanga: 27 profesionales de salud</p> <p>Centro de salud Pucara: 22 profesionales de salud</p> <p>Total de población de estudio es 49 profesionales de salud</p> <p>Muestra Censal: 49 profesionales de salud entre ambos centros de salud de la zona sur de Huancayo</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN</p>
--	---	--	--	---	---

<p>de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p> <p>¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p> <p>Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión desarrollo personal de los</p>	<p>salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p> <p>Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p> <p>Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión desarrollo personal</p>	<p>siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral.</p>	<p>la dimensión políticas administrativas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión relaciones sociales de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p>		<p>DE DATOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral (SI-SPC) 36 ítems</p> <p>PROCEDIMIENTOS ESTADÍSTICOS Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Se utilizará el Programa SPSS V23. Además del programa Excel: Mediante tablas de frecuencia, gráficos estadísticos y La prueba de Hipótesis se realizara con U de Mann Whitney.</p>
---	--	---	---	--	---

<p>profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p>	<p>de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p>		<p>Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión desarrollo personal de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p>		
<p>¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p>	<p>Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la dimensión desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p>		<p>Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión desempeño de tareas de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona</p>		
<p>¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción en la dimensión relación con la</p>	<p>Comparar la diferencia que existe entre el nivel de satisfacción en la</p>				

<p>autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018?</p>	<p>dimensión relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo - 2018.</p>		<p>sur de Huancayo – 2018.</p> <p>Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción en la dimensión relación con la autoridad de los profesionales de salud en los Centros de Nivel I-3 de Sapallanga y Pucara, de la zona sur de Huancayo – 2018.</p>		
---	---	--	---	--	--

Anexo N° 02:

Operacionalización de Variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción Laboral	<p>Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.</p> <p>Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 2009).</p>	<p>Son los resultados de la variable obtenidos en la investigación sobre satisfacción laboral, actitud del trabajador hacia su propio trabajo, evaluada en la percepción de los factores físicos, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. (Palma, S. 1999).</p>	Condiciones Físicas y/o Materiales	Agrado por la infraestructura.	Ordinal
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Satisfecho con el incentivo económico.	
			Políticas Administrativas	Conforme frente a las normas institucionales.	
			Relaciones Sociales	Agrado frente a la interrelación con otros miembros de la organización.	
			Desarrollo Personal	Demuestra satisfacción al realizar actividades orientadas a su autorrealización.	
			Desempeño de Tareas	Agrado en la realización de sus tareas.	
			Relación con la Autoridad	Agrado frente a la relación con sus jefes	

Nombre de la variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems o preguntas	Escala de Medición	Instrumento
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Agrado por la infraestructura	5 ítems : 1,13,21,28,32	Ordinal Escala valorativa tipo Likert. 5.Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1.Totalmente en desacuerdo.	Cuestionario de Satisfacción Laboral. (SI-SPC) (Sonia Palma) 36 ítems
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Satisfecho con el incentivo económico.	4 ítems 2,7,14,22		
	Políticas administrativas	Conforme frente a las normas institucionales	5 ítems 8,15,17,23,33		
	Relaciones sociales	Agrado frente a la interrelación con otros miembros de la organización.	4 ítems 3,9,16,24		
	Desarrollo personal	Demuestra satisfacción al realizar actividades orientadas a su autorrealización.	6 ítems 4,10,18,25,29,34		
	Desempeño de tareas	Agrado en la realización de sus tareas.	6 ítems 5,11,19,26,30,35		
	Relación con la Autoridad	Agrado frente a la relación con sus jefes	6 ítems 6,12,20,27,31,36		

Anexo N° 03:

Matriz y ficha de validación.

TITULO DE LA TESIS: Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo – 2018

VARIABLE 01	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni Acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Condiciones Físicas y/o materiales	Adecuada y agradable infraestructura	1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.										X		X			
		13. El ambiente donde trabajo es confortable										X		X			
		21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable						X		X		X		X			
		28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo comodamente										X		X			
		32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias										X		X			
Beneficios Laborales Y/o remunerativos	Satisfecho con el incentivo económico	2. Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo										X		X			
		7. Me siento bien con lo que gano										X		X			
		14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable						X		X		X		X			
		22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas										X		X			

Satisfacción Laboral	Políticas administrativas	Conforme frente a las normas institucionales	8. Siento que recibo de parte de mis jefs un buen trato							X		X		
			15. Tengo la satisfaccion en mi institucion se hace justicia							X		X		
			17. Me gusta mi horario							X		X		
			23. El horario de trabajo me resulta inmodo							X		X		
			33. Te reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas reglamentarias							X		X		
	Relaciones sociales	Agrado frente a la interrelacion con otros miembros de la organización	3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones							X		X		
			9. Me agrada trabajar con mis compañeros							X		X		
			16. Prefiero tomar distancias con las personas con las que trabajo							X		X		
			24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro servicio/unidad							X		X		
	Desarrollo personal	Demuestra satisfaccion l realizar actividades orientadas a su autorrealizaci on	4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser							X		X		
			10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente							X		X		
			18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo							X		X		
			25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con los pacientes							X		X		
			29. La institucion me hace sentir realizado profesionalmente							X		X		
			34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)							X		X		

Desempeño de tareas	Agrado en la realización de sus tareas	5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra									X		X					
		11. Me siento realmente util con la labor que realizo										X		X				
		19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia										X		X				
		26. Mi trabajo me satisface										X		X				
		30. Me gusta el trabajo que realizo										X		X				
		35. Me siento complacido con la actividad que realizo									X		X		X			
Relacion con la autoridad	Agrado frente a la relacion con sus jefes	6. Mis jefes son comprensivos											X		X			
		12. Es grato la disposicion de mis jefes cuando les pido alguna consula sobre mi trabajo												X		X		
		20. Llevarse bien con los jefes beneficia la calidad del trabajo												X		X		
		27. La relacion que tengo con mis superiores es cordial												X		X		
		31. Me siento agusto con los jefes												X		X		
		36. Los jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo									X		X		X			

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Habilidades Sociales

OBJETIVO: Recabar información concerniente a la variable Habilidades Sociales

DIRIGIDO A: Los estudiantes del tercer grado de educación secundaria de la institución educativa emblemática santa Isabel de Huancayo-2014

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	22	0	20	2	21	1	22	0	97%
PORCENTAJ	100	0	91	9	95	5	100	0	

DECISIÓN DE EXPERTO:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía
FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 04: Instrumento de investigación.

ESTIMADO TRABAJADOR (A) EL PRESENTE CUESTIONARIO ES PARTE DE UNA INVESTIGACIÓN QUE TIENE LA FINALIDAD LA OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DE LA OPINIÓN QUE USTED TIENE SOBRE "**SATISFACCIÓN LABORAL**". LA CONFIDENCIALIDAD DE SUS RESPUESTAS SERÁ RESPETADA, NO ESCRIBA SU NOMBRE EN NINGÚN LUGAR DEL CUESTIONARIO.

INSTRUCCIONES:

Lee cada una de los ítems y/o enunciados y selecciona una de las cinco alternativas, la que sea más apropiada a tu opinión, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según tu convicción. Marca con un aspa el número, no existen respuestas buenas ni malas, asegúrate de responder todas las opciones.

ESCALA DE VALORACIÓN

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Ni en acuerdo ni en desacuerdo**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de acuerdo**

ITEM	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es bueno en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos.					
7	Me siento bien con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de mis jefes un buen trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					

ITEM	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
12	Es grato la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	Tengo la sensación de que en mi Institución se hace justicia.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me gusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con los jefes beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro Servicio/Unidad.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo con los pacientes.					
26	Mi trabajo me satisface.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente con mis pacientes.					
29	La Institución me hace sentir realizado profesionalmente.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	Me siento a gusto con los jefes.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien con migo mismo (a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Los jefes valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo					

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Ni en acuerdo ni en desacuerdo**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de acuerdo**

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION

Anexo N° 5
Documentos de autorización

SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTO

SEÑORA BELINDA OLGA GARCIA INGA JEFA DEL CENTRO DE SALUD DE
SAPALLANGA

S.D.

Yo, DEYSI MARILI ALEJO QUISPE, Lic. En Enfermería, identificada con DNI
N° 42022448, domiciliada en Avenida Ramiro Priale S/N del distrito de Sapallanga,
provincia Huancayo y departamento de Junín.

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para expresarle mi cordial saludo y así mismo
manifestarle que la presente tiene por finalidad solicitar autorización para la aplicación
del instrumento en el personal de salud que labora en tan reconocida institución y
recoger información directa para la investigación titulada: **Satisfacción laboral en dos
centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo 2018**, para optar el grado
de magister en Gestión de los servicios de la salud de la universidad privada Cesar
Vallejo.

POR EXPUESTO:

Agradeciendo por anticipado su gentil atención, espero acceda mi solicitud por
ser de justicia.

ADJUNTO:

- Resumen de tesis
- Instrumento de aplicación

Huancayo, 21 de mayo del 2018

*Principio
se acepta
adjunto al estudio
con copia de los
encuestados
21 5 18*


DEYSI MARILI ALEJO QUISPE
DNI N° 42022448

*Recibido
21/5/18
8 y*



**SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICACION DE
INSTRUMENTO**

**SEÑOR CARLOS CABRERA NAVARRO JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE
PUCARA**

S.D.

Yo, **DEYSI MARILI ALEJO QUISPE**, Lic. En Enfermería, identificada con DNI N° 42022448, domiciliada en Avenida Ramiro Priale S/N del distrito de Sapallanga, provincia Huancayo y departamento de Junín.

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para expresarle mi cordial saludo y así mismo manifestarle que la presente tiene por finalidad solicitar autorización para la aplicación del instrumento en el personal de salud que labora en tan reconocida institución y recoger información directa para la investigación titulada: **Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo 2018**, para optar el grado de magister en Gestión de los servicios de la salud de la universidad privada Cesar Vallejo.

POR EXPUESTO:

Agradeciendo por anticipado su gentil atención, espero accada mi solicitud por ser de justicia.

ADJUNTO:

- Resumen de tesis
- Instrumento de aplicación

Huancayo, 21 de mayo del 2018



DEYSI MARILI ALEJO QUISPE
DNI N° 42022448

CC	Recebo
FECHA	21-05-18
HORA	10:30 am
OTRO	

**SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTO**

**SEÑORA BELINDA OLGA GARCIA INGA JEFA DEL CENTRO DE SALUD DE
SAPALLANGA**

S.D.

Yo, **JHON ELADIO RIVERA CARMONA**, Licenciado en Enfermería, identificado con **DNI N° 70228136**, domiciliado en A.A.H.H. Juan parra del riego, pasaje los girasoles Mz C Lote 5A del distrito del tambo, provincia Huancayo y departamento de Junín.

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para expresarle mi cordial saludo y así mismo manifestarle que la presente tiene por finalidad solicitar autorización para la aplicación del instrumento en el personal de salud que labora en tan reconocido institución y recoger información directa para la investigación titulada: **Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo 2018**, para optar el grado de magister en Gestión de los servicios de la salud de la universidad privada Cesar Vallejo.

POR EXPUESTO:

Agradeciendo por anticipado su gentil atención, espero acceda mi solicitud por ser de justicia.

ADJUNTO:

- Resumen de tesis
- Instrumento de aplicación

Sapallanga , 21 de mayo del 2018



JHON ELADIO RIVERA CARMONA
DNI N° 70228136

RECEBIDO
Fecha: 21/5/18
Por: Jhon Eladio Rivera Carmona
Para: Jefa del Centro de Salud Sapallanga
Asunto: Solicitud de autorización para aplicación del instrumento de investigación



**SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE
INSTRUMENTO**

**SEÑOR CARLOS CABRERA NAVARRO JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE
PUCARA.**

S.D.

Yo, **JHON ELADIO RIVERA CARMONA**, Licenciado en Enfermería, identificado con DNI N° 70228136, domiciliado en A.A.H.H. Juan pama del riego, pasaje los girasoles Mz C Lote 5A del distrito del tambo, provincia Huancayo y departamento de Junín.

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para expresarle mi cordial saludo y así mismo manifestarle que la presente tiene por finalidad solicitar autorización para la aplicación del instrumento en el personal de salud que labora en tan reconocido institución y recoger información directa para la investigación titulada: **Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo 2018**, para optar el grado de magister en Gestión de los servicios de la salud de la universidad privada Cesar Vallejo.

POR EXPUESTO:

Agradeciendo por anticipado su gentil atención, espero acceda mi solicitud por ser de justicia.

ADJUNTO:

- Resumen de tesis
- Instrumento de aplicación

Pucara, 21 de mayo del 2018



JHON ELADIO RIVERA CARMONA
DNI N° 70228136



ANEXO N° 06
Constancias de aplicación

La Jefa del Centro de Salud de Sapallanga. Otorga la presente:

CONSTANCIA

A la **Bachiller Alejo Quispe Deysi Marili**, identificado con DNI N° 42022448, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Quien aplicó el cuestionario de su tesis: **"Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo - 2018"**, en el Centro de Salud que honro dirigir; y los mismo que fueron desarrollados siguiendo el protocolo establecido en la investigación.

Se le expide la presente Constancia a solicitud escrita de la interesada para fines que estime conveniente.

Sapallanga, 04 de Junio del 2018.



GOBIERNO REGIONAL
HUANCAYO - C. S. S. S. S.


Mg. Belinda Daga
DNI N° 10246

Firma del responsable
Cargo

El Jefe del Centro de Salud de Pucara. Otorga la presente:

CONSTANCIA

A la **Bachiller Alejo Quispe Deysi Marilli**, identificado con DNI N° 42022448, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Quien aplicó el cuestionario de su tesis: **"Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo - 2018"**, en el Centro de Salud que honro dirigir; y los mismo que fueron desarrollados siguiendo el protocolo establecido en la investigación.

Se le expide la presente Constancia a solicitud escrita de la interesada para fines que estime conveniente.

Pucara, 01 de Junio del 2018.

MINISTERIO DE SALUD
REGION DE HUANCAYO
DISTRITO DE PUCARA


César Quispe Novillo
Firma del responsable
Cargo

El Jefe del Centro de Salud de Pucara. Otorga la presente:

CONSTANCIA

Al Bachiller Rivera Carmona Jhon Eladio, identificado con DNI N° 70228136, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Quien aplicó el cuestionario de su tesis: **"Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo - 2018"**, en el Centro de Salud que honro dirigir, y los mismo que fueron desarrollados siguiendo el protocolo establecido en la investigación.

Se le expide la presente Constancia a solicitud escrita de la interesada para fines que estime conveniente.

Pucara, 01 de Junio del 2018.

MINISTERIO DE SALUD
REGION DE SALUD JUNIN
CIAS PUCARA

Carlos E. Cabrera Navarro
Firma del responsable
Cargo

La Jefa del Centro de Salud de Sapallanga. Otorga la presente:

CONSTANCIA

Al **Bachiller Rivera Carmona Jhon Eladio**, identificado con DNI N° 70228136, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Quien aplicó el cuestionario de su tesis: ***"Satisfacción laboral en dos centros de salud de nivel I-3 de la zona sur de Huancayo - 2018"***, en el Centro de Salud que honro dirigir; y los mismo que fueron desarrollados siguiendo el protocolo establecido en la investigación.

Se le expide la presente Constancia a solicitud escrita de la interesada para fines que estime conveniente.

Sapallanga, 04 de Junio del 2018.

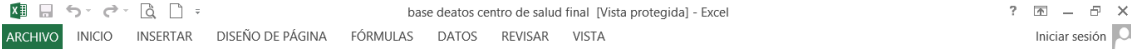


Mg. *[Firma]*
Mg. **Bohndra Oliva García**
DPI N° 18248

Firma del responsable
Cargo

Anexo N° 07

Base de datos de satisfacción laboral en Excel



base deatos centro de salud final [Vista protegida] - Excel

Inicio sesión

B19 : X ✓ fx 3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1	Centro	Edad	Estado	Sexo	Condición	Tiempo	ITEM1	ITEM3	ITEM21	ITEM28	ITEM32	D1	ND1	ITEM2	ITEM7	ITEM14	ITEM22	D2	ND2	ITEM8	ITEM15
2	2	3	5	2	1	18	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	10	3	3	2
3	2	3	2	1	1	18	3	4	4	4	4	19	4	1	3	4	3	11	3	2	1
4	2	1	1	2	2	0	2	4	4	4	3	17	4	2	2	2	2	8	2	4	3
5	2	3	2	1	1	17	5	4	3	4	4	20	4	3	3	3	12	3	5	4	4
6	2	4	2	1	1	12	4	2	3	3	2	14	3	4	4	4	16	5	4	3	3
7	2	3	1	1	2	5	4	4	3	4	3	18	4	2	1	1	3	7	2	3	4
8	2	3	2	1	2	1	1	4	2	3	3	13	3	4	5	4	3	15	5	3	3
9	2	2	2	2	2	13	4	4	3	3	4	18	4	2	2	2	2	8	2	4	3
10	2	4	2	2	1	18	4	4	2	4	3	17	4	2	1	1	1	5	1	4	4
11	2	4	1	2	1	20	4	3	4	4	4	19	4	3	3	3	4	13	4	3	3
12	2	2	1	2	2	5	2	3	3	2	2	12	2	1	1	1	1	4	1	4	4
13	2	3	2	2	1	23	3	3	2	3	4	15	3	1	1	2	2	6	1	3	4
14	2	1	1	2	2	3	4	4	3	4	3	18	4	2	2	2	1	7	2	4	4
15	2	1	1	2	3	2	4	3	3	4	4	18	4	1	5	1	1	8	2	4	4
16	2	1	1	2	2	1	4	4	3	3	3	17	4	2	1	1	2	6	1	4	4
17	2	2	2	2	1	10	4	3	2	2	3	14	3	4	1	2	2	9	2	3	4
18	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	4	14	3	2	2	2	2	8	2	4	3
19	2	3	5	2	1	18	4	3	2	4	3	16	3	2	1	1	4	8	2	3	4
20	2	4	2	2	1	20	2	3	2	3	2	12	2	2	2	2	3	9	2	4	4
21	2	2	2	2	1	17	4	4	3	3	4	18	4	2	2	2	2	9	2	4	4
22	2	2	2	1	1	10	4	4	3	4	4	19	4	1	2	3	2	8	2	4	4
23	2	2	1	2	3	3	4	4	2	4	4	18	4	1	1	4	4	10	3	4	3
24	1	2	1	2	3	5	4	4	3	4	4	19	4	2	2	3	2	9	2	4	3

base deatos centro de salud fin

	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP
1	ITEM7	ITEM23	ITEM33	D3	ND3	ITEM9	ITEM9	ITEM16	ITEM24	D4	ND4	ITEM4	ITEM10	ITEM18	ITEM25	ITEM29	ITEM34	D5	ND5	ITEM5	ITEM11
2	3	2	1	11	2	3	4	3	4	14	4	4	3	4	3	3	4	21	4	5	4
3	4	1	1	9	2	4	4	2	4	14	4	5	4	5	5	1	5	25	4	5	4
4	4	2	3	16	3	4	4	2	4	14	4	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4
5	5	2	4	20	4	4	4	4	5	17	5	5	5	2	5	4	4	25	4	5	5
6	4	2	1	14	3	2	3	3	3	11	3	4	3	3	2	4	4	20	3	4	4
7	4	1	2	14	3	4	4	2	2	12	3	4	5	4	3	3	4	23	4	4	4
8	4	2	1	13	3	4	4	2	4	14	4	5	4	4	4	3	5	25	4	3	3
9	4	2	2	15	3	3	4	3	4	14	4	4	4	4	5	3	4	24	4	4	5
10	4	3	2	17	4	4	4	3	2	13	4	5	4	4	4	3	4	24	4	4	5
11	4	2	1	13	3	4	4	2	3	13	4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4
12	3	2	1	14	3	4	4	3	4	15	4	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4
13	4	2	3	16	3	4	4	2	4	14	4	5	4	4	4	4	4	25	4	5	4
14	2	2	1	13	3	4	4	4	4	16	5	4	4	4	5	4	4	25	4	5	5
15	4	1	4	17	4	4	4	2	4	14	4	4	5	4	4	4	5	26	5	4	4
16	4	2	2	16	3	3	4	2	4	13	4	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5
17	4	2	1	14	3	3	4	2	3	12	3	4	3	4	4	2	4	21	4	4	4
18	4	2	2	15	3	3	4	2	3	12	3	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4
19	4	4	1	16	3	3	4	2	4	13	4	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4
20	4	2	2	16	3	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4
21	4	4	2	18	4	4	4	2	3	13	4	4	5	4	4	3	4	24	4	4	4
22	4	2	1	15	3	3	4	1	3	11	3	4	3	4	5	4	5	25	4	5	4
23	4	1	1	13	3	4	4	2	3	13	4	4	3	4	5	3	5	24	4	4	4
24	4	2	1	14	3	3	4	2	3	12	3	4	4	4	4	4	5	25	4	5	4

base deatos centro de salud fin

	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF
1	ITEM34	D6	ND6	ITEM5	ITEM11	ITEM19	ITEM26	ITEM30	ITEM35	D6	ND6	ITEM6	ITEM12	ITEM20	ITEM27	ITEM31	ITEM36	D7	ND7	VAR	NVAR
2	4	21	4	5	4	2	4	4	4	23	4	3	3	3	4	3	3	19	3	112	3
3	5	25	4	5	4	1	4	4	5	23	4	1	1	4	2	1	1	10	1	111	3
4	4	22	4	4	4	2	3	4	4	21	4	4	3	2	4	4	3	20	3	118	3
5	4	25	4	5	5	2	4	4	4	24	4	5	4	4	5	3	4	25	4	143	4
6	4	20	3	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	3	4	3	3	21	4	119	3
7	4	23	4	4	4	2	4	4	4	22	4	3	4	4	3	3	3	20	3	116	3
8	5	25	4	3	3	2	4	4	4	20	3	3	3	5	4	3	3	21	4	122	3
9	4	24	4	4	5	2	4	4	4	23	4	3	3	5	4	4	4	23	4	125	4
10	4	24	4	4	5	2	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	3	23	4	122	3
11	4	24	4	4	4	2	4	4	4	22	4	4	3	4	4	4	3	22	4	126	4
12	4	26	5	4	4	2	4	4	4	22	4	4	5	5	4	4	4	26	5	119	3
13	4	25	4	5	4	2	4	4	4	23	4	4	3	4	3	5	4	23	4	122	3
14	4	25	4	5	5	4	4	4	4	26	5	4	4	2	4	4	4	22	4	127	4
15	5	26	5	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	4	4	5	5	26	5	136	4
16	4	23	4	4	5	4	4	4	4	25	4	5	4	4	4	4	4	25	4	125	4
17	4	21	4	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	4	3	4	23	4	115	3
18	4	22	4	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	24	4	118	3
19	4	21	4	4	4	1	5	4	4	22	4	2	4	2	4	3	3	18	3	114	3
20	4	23	4	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	4	24	4	120	3
21	4	24	4	4	4	2	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	3	23	4	127	4
22	5	25	4	5	4	3	5	4	4	25											

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
25	1	4	1	2	1	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	15	5	4	4
26	1	4	2	2	1	34	1	2	3	3	3	12	2	3	2	2	3	10	3	3	3
27	1	1	1	1	3	1	1	3	3	5	3	15	3	1	2	1	3	7	2	2	3
28	1	2	1	2	2	0	3	2	2	2	1	10	2	2	2	2	1	7	2	3	2
29	1	2	2	1	1	7	4	4	4	5	5	22	5	2	2	2	3	9	2	5	4
30	1	1	2	2	3	2	1	3	1	4	2	11	2	3	4	4	3	14	4	4	2
31	1	2	1	2	1	5	4	4	4	5	4	21	5	1	1	2	3	7	2	4	2
32	1	4	2	1	1	30	4	4	2	4	4	18	4	2	2	2	2	8	2	4	4
33	1	3	2	2	1	34	4	3	4	3	4	18	4	3	2	3	3	11	3	4	4
34	1	4	2	2	1	33	2	2	1	2	2	9	2	2	3	3	4	12	3	4	4
35	1	3	1	2	1	0	2	4	3	4	4	17	4	2	2	2	1	7	2	5	5
36	1	2	2	2	1	6	2	2	2	2	4	12	2	2	2	2	4	10	3	2	2
37	1	1	1	2	3	2	5	4	3	3	4	19	4	4	4	3	4	15	4	4	4
38	1	1	2	2	2	0	2	2	3	2	2	11	2	3	2	4	3	12	3	3	1
39	1	1	1	2	2	21	3	2	3	4	2	14	3	2	2	3	2	9	2	4	2
40	1	1	1	2	2	1	3	4	3	4	4	18	4	2	2	3	4	11	3	4	4
41	1	1	1	1	2	1	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	15	5	4	3
42	1	4	2	2	1	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	16	5	4	3
43	1	3	2	2	1	30	4	4	2	4	2	16	3	2	2	2	2	8	2	4	4
44	1	1	2	2	3	1	3	3	3	2	2	13	3	1	1	1	3	6	1	3	1
45	1	3	4	2	1	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	8	2	4	2
46	1	4	1	2	1	23	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	12	3	3	3
47	1	2	5	2	2	6	2	2	2	2	2	10	2	1	1	1	1	4	1	4	3
48	1	2	5	2	2	3	5	5	5	5	5	25	5	1	2	4	4	11	3	4	5

	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP
25	4	3	4	19	4	3	4	4	4	15	4	4	4	5	5	4	5	27	5	5	5
26	4	4	3	17	4	3	2	4	3	12	3	3	5	5	5	5	5	28	5	3	5
27	1	4	2	12	2	3	4	2	5	14	4	4	3	4	4	5	3	23	4	3	4
28	4	3	2	14	3	2	3	2	4	11	3	4	4	1	5	3	4	21	4	5	4
29	3	2	4	18	4	4	4	1	4	13	4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5
30	3	3	3	15	3	2	1	4	2	9	2	4	3	3	4	4	4	22	4	5	5
31	5	3	2	16	3	3	4	4	2	13	4	4	5	5	3	4	5	26	5	5	5
32	4	2	2	16	3	4	4	2	4	14	4	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5
33	4	2	1	15	3	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	4	4	25	4	5	4
34	4	2	2	15	3	4	4	4	3	15	4	5	4	5	4	4	5	27	5	5	4
35	5	4	4	23	5	4	4	2	4	14	4	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5
36	4	2	4	14	3	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	3	4	23	4	2	4
37	4	4	3	19	4	5	5	5	3	18	5	4	4	3	4	3	5	23	4	4	5
38	4	2	2	12	2	2	3	4	1	10	3	4	2	4	4	3	5	22	4	5	4
39	4	2	3	15	3	3	3	3	2	11	3	3	5	3	4	3	4	22	4	5	5
40	3	2	3	16	3	3	3	3	3	12	3	3	4	4	4	4	2	21	4	5	3
41	3	2	3	15	3	3	3	4	4	14	4	3	4	4	4	4	2	21	4	3	3
42	3	3	4	17	4	4	4	4	3	15	4	4	5	3	4	4	4	24	4	4	5
43	4	2	2	16	3	2	2	4	4	12	3	2	4	2	4	4	4	20	3	4	4
44	3	4	2	13	3	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	3	2	21	4	4	4
45	4	2	2	14	3	3	4	4	4	15	4	2	2	4	4	2	4	18	3	4	2
46	3	3	3	15	3	3	4	1	4	12	3	4	5	5	5	4	5	28	5	4	5
47	4	4	2	17	4	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	3	3	22	4	5	5
48	4	2	1	16	3	2	4	4	4	14	4	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4

	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	BB	BC	BD	BE	BF
25	5	27	5	5	5	3	4	5	5	27	5	5	4	5	4	5	5	28	5	152	5
26	5	28	5	3	5	5	5	5	5	28	5	3	5	5	4	4	3	24	4	131	4
27	3	23	4	3	4	4	5	5	4	25	4	2	3	3	3	2	2	15	2	111	3
28	4	21	4	5	4	3	3	4	4	23	4	4	4	3	4	4	3	22	4	108	3
29	5	30	5	5	5	2	5	5	5	27	5	4	4	5	4	4	4	25	4	144	4
30	4	22	4	5	5	3	5	5	5	28	5	4	4	4	4	4	3	23	4	122	3
31	5	26	5	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	4	5	4	4	26	5	138	4
32	4	25	4	5	5	2	4	3	4	23	4	4	4	4	4	4	3	23	4	127	4
33	4	25	4	5	4	2	4	4	4	23	4	4	5	4	4	4	4	25	4	133	4
34	5	27	5	5	4	2	4	4	4	23	4	4	4	4	4	4	4	24	4	126	4
35	5	27	5	4	5	2	4	4	4	23	4	4	5	5	5	5	4	28	5	139	4
36	4	23	4	2	4	2	4	4	4	20	3	2	4	4	4	2	3	19	3	112	3
37	5	23	4	4	5	4	3	3	5	24	4	4	4	5	4	4	5	26	5	144	4
38	5	22	4	5	4	2	4	4	4	23	4	3	3	4	4	3	4	21	4	111	3
39	4	22	4	5	5	2	3	4	4	23	4	4	4	4	4	3	3	22	4	116	3
40	2	21	4	5	3	3	4	2	3	20	3	4	4	4	2	3	3	20	3	118	3
41	2	21	4	3	3	3	3	2	3	17	3	3	4	4	4	4	3	22	4	124	4
42	4	24	4	4	5	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	4	23	4	139	4
43	4	20	3	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	2	4	2	20	3	114	3
44	2	21	4	4	4	1	3	4	2	18	3	3	4	1	2	2	2	14	2	98	3
45	4	18	3	4	2	2	2	4	4	18	3	4	4	4	4	2	4	22	4	105	3
46	5	28	5	4	5	1	5	5	5	25	4	3	3	4	4	3	3	20	3	128	4
47	3	22	4	5	5	1	4	3	3	21	4	5	5	4	5	3	3	25	4	111	3
48	4	26	5	5	4	4	4	5	4	26	5	5	4	4	4	5	3	25	4	143	4

Anexo N° 08
Evidencias fotográficas
CENTRO DE SALUD SAPALLANGA













CENTRO DE SALUD PUCARÁ



