



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del
hospital IIE-Bellavista en el año2015”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Br. Juana Auria Escriba Calderón

ASESOR:

Dr. Armando Figueroa Sánchez

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión del talento humano

TARAPOTO – PERÚ

2019

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

La Bachiller: **Escriba Calderón Juana Auria**, para obtener el Grado Académico de
Maestría En Gestión De Los Servicios De La Salud, ha sustentado la tesis titulada:

**"RELACIÓN ENTRE ASERTIVIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL II E- BELLAVISTA EN EL AÑO 2015"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por unanimidad.

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

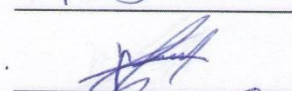
- ① INFORME DE TESIS DEBE GUARDAR RELACIÓN CON
EL REGLAMENTO Y GUIA CAG/UCV
- ② CUANTAS LAS OBSERVACIONES REALIZADAS
EN EL INFORME FÍSICO

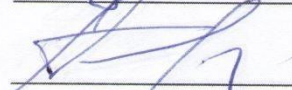
Dr. Kieffer Segundo Bazán Vargas -**Presidente**

Mg. Keller Sánchez Dávila - **Secretario/a**

Dr. Armando Figueroa Sánchez -**Vocal**







Tarapoto 20 de junio 2015

Dedicatoria

A Dios Todo poderoso:

Por las bendiciones que me ha dado y me da cada día, por estar siempre a mi lado y permitirme llegar a esta etapa de superación.

A mis queridos Padres:

Nicolás Escriba A. y Trifonia Calderón P.

Porque desde pequeña me inculcaron valores. Dedico esta etapa de superación y se sientan orgullosos de la persona que han formado con su ejemplo y amor.

A mis hermanos:

Zulma, Eusebio, Tarcila, Ana María y Heber por su constante apoyo en todas las decisiones que he tomado en mi vida.

A mi esposo:

Luis Alberto por su constante apoyo y preocupación en que logre mis objetivos.

A mis adorados hijos:

Huber Alberto y Joseph, que son mis motores que me impulsan a seguir superándome día a día, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr, Dios los bendiga mis tesoros.

Juana Auria

Agradecimiento

Con gratitud y reconocimiento a los profesores de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo del Programa Gestión de Servicios De Salud, por su valiosa contribución en la formación académica lo cual obtuve un aprendizaje para mi carrera y para mi vida personal.

Al Dr. Armando Figueroa Sánchez por su valiosa orientación y por compartir sus amplios conocimientos y experiencias en la realización de la presente tesis.

Al Obt. Max Shapiama Díaz, Director del Hospital de Bellavista por facilitarme la realización y aplicación del cuestionario a los trabajadores del mencionado Establecimiento de Salud.

Gracias al jefe de MICRORED de consuelo y a los trabajadores por facilitarme aplicar el cuestionario piloto en el centro de salud de consuelo.

Gracias a mis compañeros de trabajo del Hospital II E Bellavista por el apoyo respondiendo a las preguntas del cuestionario.

La autora

Declaración jurada

Yo, Juana Auria Escriba Calderón estudiante del Programa Gestión en servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 21432423 con la tesis titulada “Relación entre Asertividad y Satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año2015”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

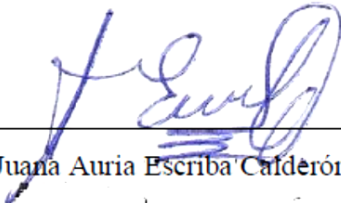
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, diciembre de 2018.



Br. Juana Auria Escriba Calderón
DNI N° 21432423

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad Cesar Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente tesis de investigación titulada “**Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E-Bellavista en el año 2015**”, con la finalidad de optar el título de Maestría en Gestión de servicios de Salud.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VIII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dictamen de sustentación de tesis	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCION	14
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.4. Formulación del Problema.....	25
1.6. Hipótesis:	26
1.7. Objetivos:.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1. Diseño	28
2.2. Variables.....	28
2.3. Operacionalización de variables	29
2.4. Población, muestra y muestreo	30
2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	31
2.6. Métodos de análisis de datos	32
III. RESULTADOS.....	34

V. CONCLUSIONES	56
VI. I.RECOMENDACIONES.....	57
VII. REFERENCIAS.....	58

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la inversión final del trabajo de la investigación

Índice de Tablas

Tabla N° 1 Promedio de asertividad y satisfacción de trabajadores del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015.....	39
Tabla N° 2 Medidas de relación entre asertividad y la Satisfacción de trabajadores del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015.....	41
Tabla N° 3 Coeficientes de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015....	44
Tabla N° 4 Significancia de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015...45	45
Tabla N° 5 Promedio de asertividad y satisfacción de trabajadores contratados del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015.....	46
Tabla N° 6 Medidas de correlación entre asertividad y la Satisfacción en los trabajadores contratados del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015.....	48
Tabla N° 7 Coeficientes de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.....	51
Tabla N° 8 Significancia de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.....	52
Tabla N° 9 Promedios de Asertividad y Satisfacción de trabajadores nombrados del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015.....	53
Tabla N° 10 Medidas de Relación entre la asertividad y la satisfacción de trabajadores nombrados del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015.....	55
Tabla N° 11 Coeficientes de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año, 2015.....	58

Tabla N°12 Significancia de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015,	59
---	----

Índice de figuras

Figura 1: Promedios de Asertividad y Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital IIE Bellavista Región San Martín en el año 2015.....	40
Figura 2: Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2105.....	43
Figura 3: Promedios de Asertividad y Satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín en el año 2015.....	47
Figura 4: Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.....	50
Figura 5: Promedios de Asertividad y Satisfacción laboral de los trabajadores Nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín.....	54
Figura 6: Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.....	57
Figura 7: Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados y contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.....	60

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de conocer la relación que existe entre la asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E-Bellavista en el año 2015. El estudio es de tipo no experimental, porque se realizó en su ambiente natural del Hospital IIE-Bellavista sobre realidades de hechos. El diseño de estudio fue correlacional por que se buscó establecer la relación de variables de medida en una muestra y es de corte transversal por haber obtenido la información en un único momento de tiempo que fue en el mes de marzo 2015 y el método de investigación aplicada fue el inductivo- deductivo. La muestra del presente trabajo está compuesta por 55 trabajadores, entre nombrados y contratados por ser una muestra pequeña se tomó el total de la población. Para medir el grado de Asertividad y satisfacción laboral se utilizaron dos cuestionarios confiables con respuestas basadas en escala tipo Likert, del 1 al 5 debidamente validados para la recolección de datos y se procesó la información a través del software de estadística para ciencias sociales SPSS V22. Los resultados son presentados en tablas y gráficos estadísticos.

El resultado obtenido entre el grado de asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E Bellavista en el año 2015; utilizando el coeficiente de Pearson fue de 4 (Casi siempre son asertivos) y 3 (Indiferente es decir ni satisfechos ni insatisfechos), lo que significa que entre las dos variables existe una relación directa significativa, con un p -valor=0.00 Es decir mientras el nivel de asertividad sube, también lo hace la satisfacción laboral de los trabajadores. Utilizando la técnica de la encuesta ha permitido obtener información de primera mano sobre la Asertividad y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II-E-Bellavista y poder describir y contrastar la hipótesis planteada, la Asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente en los trabajadores del Hospital IIE-Bellavista. Resalta la necesidad de mejorar la gestión de los recursos humano en el proceso de asertividad con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados para que mejoren su nivel de satisfacción laboral y afiancen su compromiso con su trabajo y la institución para desarrollar sus actividades cotidianas.

Palabras claves: Asertividad, Satisfacción laboral, Trabajadores de Hospital

ABSTRACT

This research was developed with the purpose to know the relationship between assertiveness and job satisfaction among workers E- Bellavista Hospital II in 2015. The study is not experimental, because it was made in its natural environment IIE-Bellavista Hospital on factual realities. The study design was correlational that he sought to establish the relationship between variables measured in a sample and cross-cutting have obtained the information in a single moment of time was in the month of March 2015 and the research method applied It was the deductive inductive. The sample of this study consists of 55 workers, including appointed and hired as a small sample the total population is taken. To measure the degree of assertiveness and two reliable job satisfaction questionnaires were used with responses based on Likert scale of 1 to 5 properly validated for data collection and information was processed through statistical software for social sciences SPSS V22. The results are presented in tables and statistical graphs.

The result between the degree of assertiveness and job satisfaction among workers Hospital II E Bellavista in 2015; using the Pearson coefficient was 4 (they are almost always assertive) and 3 (Indifferent ie neither satisfied nor dissatisfied), which means that between the two variables a significant direct relationship with a p-value = 0.00, ie while assertiveness level rises, so does job satisfaction of workers. Using the survey technique it has allowed to obtain firsthand information on the Assertiveness and job satisfaction of workers in the Hospital II-E-Bellavista and to describe and contrast the hypothesis, assertiveness and job satisfaction are related directly and significantly in IIE-workers Bellavista Hospital. Highlights the need to improve the management of human resources in the process of assertiveness in order for workers to feel motivated, valued to improve their level of job satisfaction and reaffirm your commitment to your work and the institution to develop their activities every day.

Keywords: Assertiveness, Job Satisfaction, Hospital Workers

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día el crecimiento de las organizaciones se ven relacionados con la globalización y el avance de la tecnología, siendo de gran ayuda para el desarrollo de las funciones de los trabajadores, generando en las empresas una necesidad de evolución para mantenerse vigente en el mercado laboral. Sin embargo todo ello ocasiona que los dirigentes de las empresas se enfoquen en la productividad y ganancia a través del aumento de exigencias laborales a su personal ;obviando en algunos casos ,diversos factores como : fomentar la integración entre compañeros, lograr la comunicación asertiva entre gerentes ,jefes y colaboradores, reconocer el esfuerzo de sus trabajadores ;quienes son un recurso activo ,valioso e indispensable dentro de las empresas, evidenciando muchas veces una insatisfacción laboral.

Estudios han demostrado que es importante que los trabajadores en una institución o organización se sientan satisfechos, que se desenvuelvan con naturalidad en lo que realizan, hacer algo que le gusta es parte de un trabajador asertivo.

Actualmente en el hospital II-E Bellavista la satisfacción laboral no es favorable, debido a que no hay trabajo en equipo. En los diferentes servicios de la Institución los trabajadores comentan su malestar entre compañeros, manifiestan que no pueden decir, por no tener problemas con los jefes y puedan ser cambiados a otros servicios donde la remuneración es baja. Hay la necesidad de cumplir metas y actividades y generalmente tiene que realizarse fuera del horario de trabajo, los Directivos deben enviar memorandos a los trabajadores para su participación, caso contrario el trabajador no se presenta a la actividad programada y aun así se observa que no hay presencia del 100% de trabajadores. Es por ello la necesidad de dar una solución para determinar cuáles son los factores que están afectando y llegar a conocer con exactitud cómo se encuentra la asertividad en los trabajadores del Hospital II-E Bellavista y como este afecta a la satisfacción laboral en dicha institución.

Debido a lo que viene ocurriendo se decidió plantear la investigación ¿Cómo se relaciona la asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital II-E-Bellavista en el año 2015? cuyo objetivo es conocer de qué manera se relaciona la asertividad y la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital II-E-Bellavista.

1.2. Trabajos previos

A nivel Internacional

Reynoso G.L. y Silegson N. en el libro de “psicología clínica de la salud (2005) menciona que Lazarus (1971) según su experiencia clínica este ha sido ampliamente utilizada llegado el momento del entrenamiento con pacientes. Aunque su origen no es experimental ha habido últimamente algunos estudios que han confirmado una parte de esta multidireccionalidad de la conducta asertiva. El entrenamiento asertivo beneficia al paciente de dos maneras significativas :en primer lugar comportarse de manera más asertiva generara en el individuo un sentimiento de bienestar, ya que tal clase de respuesta reduce el estrés ; en segundo lugar ,al responder de manera asertiva la persona estará en mejores condiciones de lograr recompensas tanto sociales como materiales, lo que propiciara vivir más tranquilo .Al enseñar a un paciente el entrenamiento asertivo es muy importante que el terapeuta preste atención a las consecuencias interpersonales que pueden surgir y mantener equilibrio entre las respuestas tranquilas y pasivas ,sabiendo hacia quien se dirige la respuesta asertiva y en qué momento utilizarla ;de manera que el entrenamiento asertivo implica algo más de parte del terapeuta que tan solo es dar las instrucciones practicando la expresión facial y el tono de voz .

Udaondo M. (diciembre 2014) en su libro “Tú eres tu Coach” refiere que Wolpe J. y Lazarus R. en el año 1958, son los que dan el primer concepto de asertividad y así mismo descubrieron que todo el mundo puede ser asertivo en algunas situaciones y en otras no. Así mismo refiere que la asertividad fue definida por Wolpe y Lazarus en 1966 como la expresión de los derechos y sentimientos de una persona. Manifiesta en este libro que la asertividad está esbozada para defenderse de una manera inteligente cuando la orientamos al servicio de fines nobles, la asertividad no solo se convierte en un instrumento de protección

personal, sino que también dignifica a la persona de tal forma que la persona asertiva es la que ayuda a los demás a que se sientan bien al tratarles con afecto, amabilidad y respeto. Las ventajas que puede aportar la asertividad son obvias: como Salud mental, mejorar la autoestima, reducir la ansiedad, mejorar las relaciones interpersonales, aumentar la comprensión, todo ello va conllevar a la satisfacción.

Caballo V.E, (Madrid 1977) en su estudio de “Asertividad definiciones y Dimensiones” realiza un rastreo histórico sobre el concepto de la asertividad donde refiere que **Wolpe J. (1958)** en su libro “psicoterapia por inhibición recíproca” utilizó por primera vez la palabra asertiva que significa la expresión adecuada que tiene una persona cuando se dirige hacia otra persona manifestándole sus emociones sin que la respuesta de la otra persona sea de ansiedad. Refiere en este estudio que, en los años 70, se mencionan otros términos sustitutorios a la asertividad como una competencia conductual, también como efectividad personal, etc. Menciona en este estudio que el término de "asertividad" por su falta de claridad en su concepto, en un inicio se entendió como agresividad, atrevimiento social, por lo que se abandonó de manera progresiva ese término, denominándolo a fines de los años 70 como "Habilidades sociales".

Guevara C. H. (agosto 2011) en su libro “Comunicación asertiva” define como la habilidad de una persona en expresar ideas positivas y negativas, así como también expresar los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa. La persona asertiva reconoce sus derechos, al mismo tiempo sigue respetando los derechos de otros, asume responsabilidades de sus acciones, sin juzgar ni culpar a otras personas, afronta de manera constructiva y encuentra una solución mutuamente satisfactoria en el conflicto existente.

Robbins, S. (1998) en su libro “fundamentos del comportamiento organizacional” manifiesta que el comportamiento organizacional es el estudio sistemático de los actos y actitudes que las personas muestran en las organizaciones. El comportamiento organizacional también se interesa en la satisfacción en el trabajo que es una actitud.

Los gerentes deben preocuparse también por la satisfacción de sus empleados por tres razones: Primero es posible que haya un vínculo entre satisfacción y productividad, segunda la satisfacción se relaciona negativamente con el ausentismo y la rotación y tercero puede argumentarse que los gerentes tienen la responsabilidad humanista de brindar a sus empleados puestos estimulantes intrínsecamente remuneradores y satisfactorios.

Las metas del comportamiento organizacional es la adquisición de habilidades para las relaciones humanas.

Refiere a la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Es por ello que deduce quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este, quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas.

Basados en las investigaciones y conocimientos acumulados por **(Robbins, 1998)** considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: Reto del trabajo, Sistema de recompensas justas, Condiciones favorables de trabajo, Colegas que brinden apoyo.

Reto del trabajo. -se refiere a que los empleados prefieren trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que le ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

Colegas que brinden apoyo. - es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para los empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes. En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo, cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y

cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha. También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presiones para mantener estándares altos de ejecución o desempeño.

Hussam H. F. (2009), referido al estudio de la satisfacción laboral considera dos factores: Factores Motivacionales y Factores Higiénicos, estos factores motivacionales son considerados en la función del cargo para ver cómo se siente el trabajador en lo que desempeña.

Los factores motivacionales consideran el trabajo propiamente dicho, la realización del trabajo, el reconocimiento, su desarrollo y progreso profesional y sus responsabilidades.

Respecto a los factores higiénicos, está referido al contexto de función del cargo, cómo se siente el trabajador en relación con la empresa; para ello considera condiciones de trabajo; la administración de la empresa, salarios, relaciones con los líderes, los beneficios y servicios sociales que la empresa pueda brindar.

Herzberg et al. (1959) desarrollaron una hipótesis inicial de que la satisfacción y la insatisfacción no podía ser medido de forma fiable en el mismo continuo. Herzberg et al. Junto a otros llevo a cabo un estudio empírico para probar la hipótesis. Después de dos programas piloto, el diseño y la hipótesis eran más desarrollados y expandidos. La hipótesis principal indicó que factores conduce a actitudes positivas y las que conducen a actitudes negativas diferirán. La segunda hipótesis afirma que los factores y los efectos involucrados en secuencias a largo plazo de los eventos diferirían de aquellos en secuencias de corto alcance.

El importante estudio utilizó la técnica del incidente crítico y se llevó a cabo en nueve sitios dentro de un radio de 30 millas de Pittsburg. Se estudiaron un total de 203 contadores e ingenieros.

Los participantes fueron guiados a través de una entrevista semiestructurada en la que se les pidió que describieran cualquier momento cuando se sentían bien excepcionalmente buenos o malos acerca de su trabajo.

Menciona que las satisfacciones laborales y el enriquecimiento de tareas traen efectos satisfactorios aumentando la motivación la cual se relaciona directamente con la productividad. También reduce el ausentismo y la reducción de rotación de personal.

Michel P. (2001) En el enfoque de las ventajas competitivas en los Recursos Humanos, considera que la satisfacción laboral, es una competencia dinámica y evolutiva, en el que aparecen nuevos procesos y se reconoce como elemento central el mejoramiento e innovación de los métodos y tecnologías del desempeño laboral; cuya innovación requiere de inversiones continuas principalmente en la investigación, los recursos humanos y en los capitales tangibles.

Por ello es importante analizar el aporte que brinda la organización, con un entorno en el que las empresas, sean capaces de mejorar e innovar más de prisa que la competencia en su sector; en esta competencia real, se logran la incorporación de nuevos productos y procedimientos; donde la ventaja competitiva, no se limite al despliegue de factores de producción, sino determinar la forma en que las empresas mejoran la calidad de dichos factores, elevan la productividad y crean nuevos productos o servicios, como es el caso de la atención de las necesidades de sus colaboradores.

El método para formular la satisfacción laboral, consiste en desarrollar los objetivos, políticas y la mano de obra, en el contexto de la estrategias competitivas de las fortalezas y debilidades, las oportunidades y riesgos; los valores personales de los ejecutivos y las expectativas sociales de mayor amplitud; específicamente los valores, que deben estar formados por la motivación en función a las necesidades de los directivos y de todo el personal, que implementa la estrategia corporativa para lograr la ventaja competitiva empresarial: La elección de la estrategia también debe considerar el aspecto ético, cuyas alternativas más atractivas que otras, deben tener en cuenta el bien

público y el servicio a la sociedad. Asimismo, conocer las peculiaridades del sector en el que se está planeado; debiendo evaluarse las cinco fuerzas fundamentales que son: Fuerza de los colaboradores, la amenaza con personal suplente, la fuerza negociadora de los colaboradores. También considerar las barreras, las preferencias emocionales, los costos laborales, las ubicaciones de puestos y restricción tecnológica.

Los criterios para utilizar eficientemente las estrategias en los recursos humanos y la satisfacción laboral son: el liderazgo, lealtad y alta segmentación; siendo los criterios operacionales para formular las estrategias empresariales. Lo siguiente como inversión del empleado, uso de habilidades de los empleados, evaluación de trabajadores según habilidad, productividad, rotación y calificación; el desempeño directivo, según la capacidad de mando, planeación, desarrollo de personal y delegación.

La satisfacción laboral, debe tener como meta el obtener una ventaja, en la forma de alterar las fuerzas de la empresa en relación con su competencia, estos se logran mediante la determinación de los factores críticos de éxito, la superioridad relativa, las iniciativas agresivas y el grado de libertad estratégica para el desarrollo de las labores cotidianas de los colaboradores.

Flórez G.R. J. hace mención a JOHNS (1988), quien distingue dos conceptos en la Satisfacción Laboral: Primero, la satisfacción de faceta, que es la tendencia de un empleado a sentirse más o menos satisfecho con los distintos aspectos de su trabajo. Aunque existen incontables facetas del trabajo que pueden provocar algún tipo de satisfacción, usualmente tales facetas pueden agruparse en los siguientes rubros: reconocimiento, beneficios, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros de trabajo y política de la empresa. Segundo, la satisfacción general, que viene a ser un indicador, resumen o promedio de las actitudes que posee la persona hacia las distintas facetas de su trabajo.

Contrariamente a lo que muchos suponen, la satisfacción no es la causa del buen desempeño. Ello no significa que la satisfacción carezca de consecuencias en el comportamiento de las personas, simplemente nos indica que debemos descartar

el simple supuesto de que las personas satisfechas son automáticamente más productivas.

La satisfacción laboral es importante porque las personas pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones. Además, el grado de satisfacción laboral impacta en la forma como las personas se sienten acerca de otras porciones de su vida, como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Finalmente, el nivel de satisfacción en el trabajo afecta el comportamiento laboral de los individuos, particularmente la rotación y el ausentismo.

Las consecuencias de la insatisfacción es el ausentismo, han sugerido múltiples estudios empíricos que la insatisfacción conduce al ausentismo. Desde luego, el ausentismo se manifiesta mediante "enfermedades", "problemas familiares", etc.

Este fenómeno organizacional causa altísimos costos a las empresas; como lo señala Johns (1988: 135), que en los Estados Unidos el ausentismo provoca mayores días de trabajo perdidos que las huelgas y cuando llega al 15% demanda un costo anual de US\$ 1,000 por persona.

Si entendemos la rotación como el retiro voluntario de la persona, sus características varían tanto en función del nivel de satisfacción como de acuerdo con otros factores. Por ejemplo, cuando la economía entra en recesión, la rotación tenderá a bajar, por la simple razón de que las personas encuentran menores posibilidades de trabajar en otro lugar, no importa cuán satisfechas o insatisfechas se encuentren. En una situación así podría darse el caso de una rotación mínima y una satisfacción bajísima. Rotación no es sinónimo de insatisfacción. En resumen, se puede concluir que existe una relación directa entre la satisfacción en el trabajo y la rotación, pero no toda la rotación es atribuible a la insatisfacción laboral. Hay otras causas.

Florez G. R.J., menciona nuevamente a Johns (1988:134), quien señala que diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas, desde dolores de cabeza hasta problemas cardíacos. Uno de dichos estudios ha demostrado incluso que la insatisfacción con el trabajo es un mejor predictor de los años de vida de la persona, que sus condiciones físicas o el uso del tabaco.

Podemos suponer que la salud física y mental de la persona y el nivel de satisfacción laboral están relacionados de manera interactiva. En otras palabras, se puede asumir una interrelación dinámica entre dichas variables.

Por mucho tiempo se ha supuesto que las personas satisfechas logran un mejor rendimiento en el trabajo. De acuerdo con este enfoque, la labor gerencial consiste en actuar de manera considerada con las personas, interesarse en sus necesidades y ayudarles en todo lo que sea posible. Esta ha sido la orientación característica de la escuela de las relaciones humanas, que aún predomina en muchas organizaciones. Desde luego, esta orientación no obedece a motivos humanistas. Se trata principalmente de una estrategia para incrementar el rendimiento de las personas, basada en la creencia de que los beneficios por obtener, superan largamente a los costos en los que se incurrirá. Como lo señala **Johns (1988)** dicha orientación puede resumirse en esta secuencia: Buenas relaciones humanas, Satisfacción en el trabajo y buen rendimiento.

Una organización será más efectiva cuando obtenga el mayor desempeño de su personal y cuando el ausentismo y la rotación afecten solo a quienes trabajan peor. Para lograr tal resultado la organización debe desarrollar una relación directa entre satisfacción y rendimiento. Esto lo logrará aplicando refuerzos contingentes al desempeño de las personas (refuerzos intrínsecos). Además, la aplicación de los refuerzos extrínsecos debe corresponder a las singulares necesidades de los empleados. Por último, es necesario que la persona perciba una relación equitativa entre el esfuerzo desplegado y los refuerzos obtenidos.

Cuando todo esto ocurra el nivel de satisfacción de los empleados, será una señal del buen funcionamiento de la organización. Para conocer dicho nivel de satisfacción la organización debe medir periódicamente cuán satisfechos se encuentran los empleados, incluyendo en el cuestionario respectivo preguntas para conocer tanto los refuerzos intrínsecos como los extrínsecos.

Debe considerarse que la satisfacción del personal es de importancia en todo tipo de empresa, especialmente en el sector salud, los beneficios que lograría la institución puede resumirse en: Personal satisfecho, permaneciendo en la organización por tanto la empresa obtendría como beneficio su lealtad.

Así mismo el personal satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas en la organización, por tanto, la empresa obtiene como beneficio difusión gratuita que el personal satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

El personal satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio participación en el mercado laboral.

Flores G.M.M. (2013 México) revista autónoma de la universidad de Yucatán, en su investigación “una habilidad social necesaria en el mundo de hoy” manifiesta que una de las piezas más importantes de nuestra vida son las relaciones sociales.

En cada una de las cosas que hacemos cotidianamente estamos relacionándonos con los demás y la manera en que lo hacemos permite que estas relaciones se faciliten o se entorpezcan.

Caballero, K. (2002 España) de la Universidad de Granada, en su investigación: “El concepto de satisfacción en el trabajo”.

Destaca en esta investigación que la satisfacción en el trabajo y el clima laboral es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.

Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción en el trabajo, no pueda hablarse, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. Considera varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo por lo que propone las siguientes consideraciones:

- ✓ Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- ✓ Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- ✓ Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en

relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

Baquerizo A.K. B. (2013 Guayaquil) en su trabajo de tesis “cómo influye la comunicación asertiva que tienen los jefes de la planta en la satisfacción laboral de los operativos de planta de incubadora nacional CA.” Pudo constatar la relación directa existente entre la comunicación asertiva y la satisfacción laboral de los operativos de planta.

En las dos técnicas aplicadas a los colaboradores, tenemos como resultado que existe un porcentaje de insatisfacción por parte de los operativos de planta que sienten poco involucramiento que se le da como miembros de la organización a ser partícipes de las decisiones, descontento que es generado por la no comunicación de aspectos relevantes de la organización, en el que afectan también temas de distribución del trabajo, no publicación anticipada de cambios, es notable que existe una barrera entre operativos y el jefe de planta, barrera que no permite la integración y que trae como consecuencias la no identificación con el trabajo que se realiza, dejando claro que el tipo de trabajo que se realiza es un trabajo operativo en el área de producción en donde pasan por diferentes áreas pero es monótono.

Sosa, M.A. (agosto 2011 Venezuela) En la tesis “Influencia de la asertividad en el estilo comunicacional de los miembros de pareja de entre uno y cinco años de convivencia en la ciudad de Rosario” encontró en esta investigación que solo el 30% de las parejas son asertivos mientras que el 70 % restante posee estilos comunicacionales agresivos o pasivos.

Las parejas cuyos ambos integrantes son asertivos, se comunican mejor entre si y esto deriva de una mejor calidad de pareja. Cuanto mayor diferencia haya en el estilo comunicacional de cada uno de los miembros de la pareja, más baja es la calidad de comunicación entre ellos y menor ajuste didáctico. Este último también ocurre en aquellas parejas donde ambos miembros poseen estilos comunicacionales agresivos o pasivos.

A nivel Nacional

Ruiz B. N. (2014 Chiclayo) en su trabajo de investigación. Encontró un nivel satisfecho y promedio en la variable satisfacción laboral. Encontró como estilo de interacción social predominante el pasivo-agresivo. Hallo un nivel muy satisfecho en el factor significación de la tarea, un nivel promedio en el factor condiciones de trabajo, respecto al reconocimiento personal, destaco un nivel promedio e insatisfecho y en el factor beneficios económicos, predomino un nivel satisfecho promedio.

El presente trabajo de investigación aporta conocimientos científicos, se realizó fundamentándose bajo los estudios científicos de diversos investigadores quienes realizaron estudios relacionados al tema de investigación.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. La asertividad, se ha tomado en cuenta la teoría de Lazarus.

- a) Capacidad de decir no
- b) La capacidad de pedir favores o hacer peticiones
- c) La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
- d) La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones generales.

Satisfacción Laboral, se ha tomado en cuenta la teoría de Robbins.

- a) Reto al trabajo
- b) Sistema de recompensas justas
- c) Condiciones favorables de trabajo
- d) colegas que brinden apoyo

1.4. Formulación del Problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E- Bellavista en el año 2015?

Problemas específicos

¿Cómo se relaciona la asertividad con la satisfacción Laboral en los trabajadores contratados del Hospital II E- Bellavista en el año 2015?

¿Cómo se relaciona la asertividad con la satisfacción laboral en los trabajadores nombrados del Hospital II E- Bellavista en el año 2015?

1.5. Justificación del estudio

Este trabajo de investigación se realiza con el propósito de que los resultados obtenidos, de la presente investigación podrían aportar a los directivos del Hospital II E- Bellavista Región San Martín y a otras organizaciones similares adoptar nuevas gestiones y estrategias de las organizaciones de salud, que permitan mejorar la asertividad en el recursos humano tanto en su vida personal como laboral.

Asimismo, la investigación realizada sobre relación entre la asertividad y satisfacción Laboral en los trabajadores del Hospital II E- Bellavista en el año 2015, permitirá mejorar la calidad de gestión de salud en la Provincia de Bellavista.

1.6. Hipótesis:

Hipótesis general

Hi= La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores del hospital II E –Bellavista en el año 2015.

Ho= La asertividad y la satisfacción laboral no se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores del hospital II E –Bellavista en el año 2015.

Hipótesis específicas

Hi= La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores contratados del hospital II E – Bellavista en el año 2015.

Ho= La asertividad y la satisfacción laboral no se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores contratados del hospital II E – Bellavista en el año 2015.

Hi= La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores nombrados del hospital II E – Bellavista en el año 2015.

Ho= La asertividad y la satisfacción laboral no se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores nombrados del hospital II E – Bellavista en el año 2015.

1.7 Objetivos:

Objetivo General

Conocer la relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E- Bellavista en el año 2015.

Objetivos Específicos:

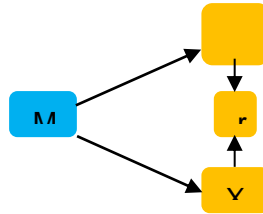
Conocer la relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores Contratados del Hospital II E- Bellavista en el año 2015.

Conocer la relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores Nombrados del Hospital II E- Bellavista en el año 2015.

II. MÉTODO

2.1. Diseño

Se trata de un diseño correlacional, ya que busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo.



Dónde:

M : Trabajadores del Hospital II E- Bellavista

X : Asertividad

Y : Satisfacción Laboral.

r : correlación entre Asertividad y Satisfacción

2.2. Variables

El presente estudio se ha realizado teniendo en cuenta dos variables:

ASERTIVIDAD, variable independiente cuyas dimensiones según Lazarus en (1973):es

- La capacidad de decir no.
- La capacidad de pedir favores o hacer peticiones.
- La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos.
- La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones generales.

SATISFACCION LABORAL, variable dependiente cuyas dimensiones según Robbins en (1998):

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

2.3. Operacionalización de variables

A continuación, se presenta el cuadro que contiene la Operacionalización de las Variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE				
ASERTIVIDAD				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Conjunto de conductas emitidas por una persona en un contexto interpersonal, que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo directo, firme y honesto, respetando al mismo tiempo los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones y derechos de las otras personas. (Alberti 1977).	Son actitudes que muestran los trabajadores para expresar su capacidad de decir no, de pedir favores o hacer peticiones, expresar sentimientos positivos y negativos, iniciar, continuar y terminar conversaciones Generales.	La capacidad de decir no.	.Cuando alguien me pide favor o Permiso para hacer algo que prefiero que no haga, como por ejemplo fumar, digo que no sin sentirme culpable. .Si me tratan con desprecio, me defiendo con franqueza sin recurrir a La agresividad.	Ordinal Escala de Likert, del 1 al 5 -Nunca -Casi nunca -A veces -Casi siempre -Siempre
		La capacidad de pedir favores o hacer Peticiones.	.Me resulta cómodo pedirle un aumento o promoción a mi jefe si siento que lo merezco. .Piden que le devuelvan un objeto u material que ha prestado cuando ya paso el tiempo acordado. .Le es fácil solicitar una reunión de trabajo.	
		La capacidad de expresar sentimientos positivos y Negativos.	.Cuando haces algo importante, tratas de que tus compañeros de trabajo se enteren. .En una reunión difícil, soy capaz de exponer mi punto de vista con seguridad en mí mismo. .Cuando recibe un halago, usted sabe que decir.	
		La capacidad de iniciar, continuar y terminar conversaciones Generales.	.Le es fácil iniciar conversación con un Compañero nuevo. .Tratar abiertamente con una persona la critica que ella hace a su trabajo. .Trato con mis superiores con facilidad y de forma efectiva.	

VARIABLE DEPENDIENTE				
SATISFACCIÓN LABORAL				
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p>La actitud general de un individuo hacia su Trabajo. Una persona con un alto nivel de Satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está Insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él". (Robins 1996:181). 20</p>	<p>La actitud del trabajador frente al reto del trabajo, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo.</p>	Reto del trabajo.	<p>.Me brindan facilidades para recibir capacitación que permite mi desarrollo profesional.</p> <p>-Me ofrecen oportunidades para realizar actividades donde más destaco.</p> <p>-Me proporcionan Información oportuna y adecuada de mí desempeño.</p> <p>-Me proporcionan información oportuna y adecuada de sus resultados alcanzados.</p>	<p>Ordinal Escala de Likert, del 1 al 5</p> <p>-Muy insatisfecho</p> <p>-Insatisfecho</p> <p>-Indiferente</p> <p>-Satisfecho</p> <p>-Muy satisfecho</p>
		Sistema de recompensas justas.	<p>.Reconocen los méritos que realizo en el trabajo.</p> <p>.El sueldo que recibo es acorde con el trabajo que realizo.</p> <p>.Tengo oportunidad a los ascensos para mi crecimiento</p>	
		Condiciones favorables de trabajo.	<p>.El trabajo en mi área de labores está bien organizado.</p> <p>.Me siento seguro y estable en mi trabajo.</p>	
		Colegas que brinden apoyo.	<p>.Los compañeros de trabajo, me brindan apoyo para completar las tareas.</p>	

2.4. Población, muestra y muestreo

Población

Para la investigación se tomó como población 55 trabajadores del Hospital II-E Bellavista en el año 2015 como queda demostrado en el siguiente cuadro.

Distribución de los trabajadores del Hospital II E .Bellavista 2015

MODALIDAD	TRABAJADORES
NOMBRADOS	39
CAS	16
TOTAL	55

Muestra

Por ser la población pequeña de 55 trabajadores, entre nombrados y contratados no se determinó el tamaño de la muestra de acuerdo a las formulas estadísticas, por lo que se optó utilizar el total de la población. En el presente caso la muestra es poblacional.

Muestreo

El muestreo fue de tipo universal.

Criterios de inclusión

- Trabajadores nombrados y contratados del Hospital II E Bellavista.
- Trabajadores que asistieron al Hospital.

Criterios de exclusión

- Trabajadores con contratos menores a 3 meses.
- Trabajadores que se encontraban con licencias por vacaciones o permisos personales.
- Trabajadores que se encontraban pos guardia.
- Trabajadores que se negaron a la encuesta.

2.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas.

Se utilizó la técnica de la encuesta que ha permitido obtener información de primera mano sobre la Asertividad y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II-E-Bellavista y poder describir y contrastar la hipótesis.

Instrumentos.

Contenido del instrumento:

Los instrumentos que se emplearon en ésta investigación fueron 02 Cuestionarios:

- 1.-El cuestionario que se aplicó al personal contratado y nombrado del Hospital II-E Bellavista, de Asertividad .Anexo N°05
- 2.-El cuestionario que se aplicó al personal contratado y nombrado del Hospital II-E Bellavista, de Satisfacción Laboral. Anexo N°06

Tipo de pregunta:

Las preguntas que se elaboraron en el instrumento fueron de tipo cerrada, dejando la opción en los entrevistados de precisar, la evaluación de la asertividad y la satisfacción laboral.

Escalas de Medición:

La escala de medición en el instrumento de asertividad y en el instrumento de satisfacción laboral fue tipo Likert, de la siguiente manera:

Para el instrumento de asertividad se consideró la siguiente escala del 1 al 5 :

1=Nunca

2=Casi nunca

3=A veces

4=casi siempre

5=siempre

Para el instrumento de satisfacción laboral se consideró la siguiente escala del 1 al 5:

1=Muy insatisfecho

2=Insatisfecho

3=Indiferente

4=Satisfecho

5=Muy satisfecho

2.6. Métodos de análisis de datos

Los métodos que se utilizó para los análisis de Datos son los siguientes:

a) Métodos de Estadística Descriptiva:

-Recopilación de datos sobre Asertividad y Satisfacción Laboral.

-Organización de la información para el análisis estadístico.

-Elaboración de Tablas y Gráficos Estadísticos.

b) Métodos de Estadística Inferencial:

-Análisis de confiabilidad de los instrumentos.

-Análisis de correlación entre las variables.

-Análisis de regresión.

- Análisis de pruebas de hipótesis.

2.7. Aspectos Éticos

En el presente estudio se protegió la identidad de cada uno de los trabajadores, materia de estudio y se tomó en cuenta las consideraciones éticas pertinentes, tales como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información. Se guarda en anonimato los nombres de los trabajadores que fueron entrevistados.

Confidencialidad: La información obtenida no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin.

Consentimiento informado: La finalidad del consentimiento informado es solicitar autorización del Hospital IIE Bellavista, para la realización del estudio y lograr su participación de manera voluntaria, como se muestra en el anexo N° 08

Libre participación: Se refiere a la participación de los trabajadores sin presión alguna, pero si motivándolos sobre la importancia de la investigación.

Anonimidad: Se tuvo en cuenta desde el inicio de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1.- Conocer la relación que existe entre la asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E- Bellavista, Región San Martín en el año 2015.

De la aplicación de los instrumentos de recojo de información, a 55 trabajadores del Hospital II E de Bellavista, entre trabajadores de planilla, y trabajadores de la modalidad de contratación administrativa de servicios, se obtuvo los resultados de las variables Asertividad y Satisfacción Laboral.

Tabla 1

Promedios de asertividad y satisfacción de trabajadores del Hospital IIE- Bellavista región San Martín en el año 2015

Variables	Nº	Mínimo	Máximo	Promedio	Valor cualitativo	Desviación estándar
ASERTIVIDAD	55	2,00	4,82	3,56	Casi siempre	,52
SATISFACCIÓN	55	1,80	4,00	2,97	Indiferente	,53
N válido (por lista)	55					

Fuente: Cuestionarios de asertividad y satisfacción resueltos, aplicados a 55 trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Provincia de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

Elaboración: Propia

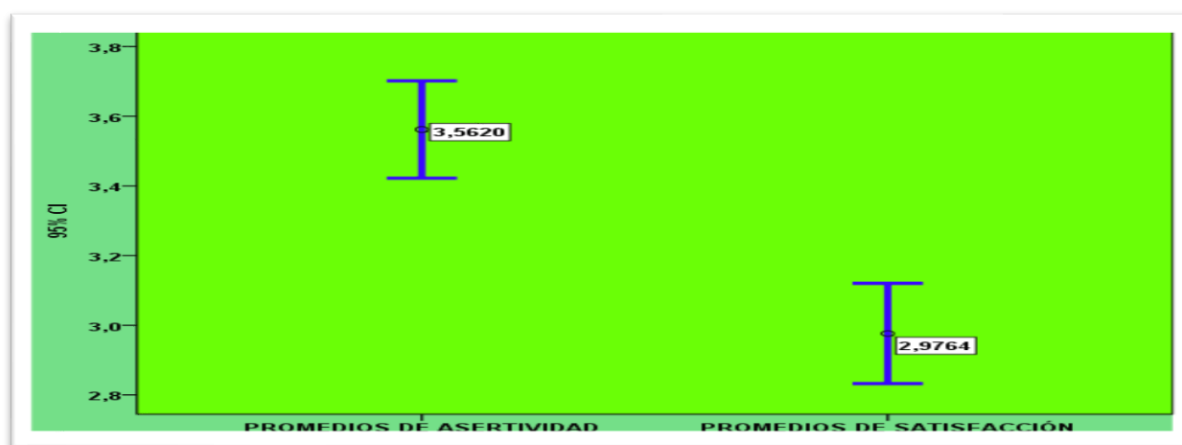


Figura 1. Promedios de asertividad y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital IIE Bellavista región San Martín en el año 2015.

Para la determinación de la relación que existe entre la asertividad y la satisfacción laboral, de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín en el año 2015 se calculó la correlación de Pearson, puesto que se trató de datos cuantitativos de promedios de las variables de estudio, en este caso variables continuas, que tomaron valores del 1 al 5. En consecuencia, se observa que de los datos obtenidos, el promedio de asertividad de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín es de 3.56, mientras que el promedio de satisfacción laboral fue de 2,97. Es decir teniendo en cuenta el orden cualitativo de las variables, correspondería que, la asertividad de los trabajadores en promedio es, de “casi siempre” son asertivos, mientras la satisfacción en promedio es “Indiferente a la satisfacción laboral”, es decir ni insatisfechos, ni satisfechos.

Tabla 2

Medidas de relación entre el asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del HOSPITAL II E. BELLAVISTA REGIÓN SAN MARTIN EN EL AÑO 2015.

		PROMEDIO.ASER1	PROMEDIO.SAT ⁵
PROMEDIO ASER1	Correlación de Pearson	1	,647**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
PROMEDIO SAT1	Correlación de Pearson	,647**	.5
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Prueba de Hipótesis general

La hipótesis general de la presente investigación fue:

La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

Traduciendo al lenguaje estadístico se tiene:

Hipótesis Nula = La asertividad y la satisfacción laboral no se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

Hipótesis alterna = La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

La prueba estadística se realizó al 95 % de confianza, es decir con $\alpha=0.05$

Del análisis estadístico obtenido en la Tabla N° 2, se encontró que, el valor de significancia $p=0.00$.

Siendo $p=0.00 < \alpha=0.05$, se rechazó la hipótesis nula, es decir se aceptó la hipótesis de la investigación, en el sentido que, con 0.00% de error ($p=0.00$), la asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

El nivel de relación obtenido entre los promedios de asertividad y promedios de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015, se puede observar en el dispersograma que se muestra en el Gráfico N° 2

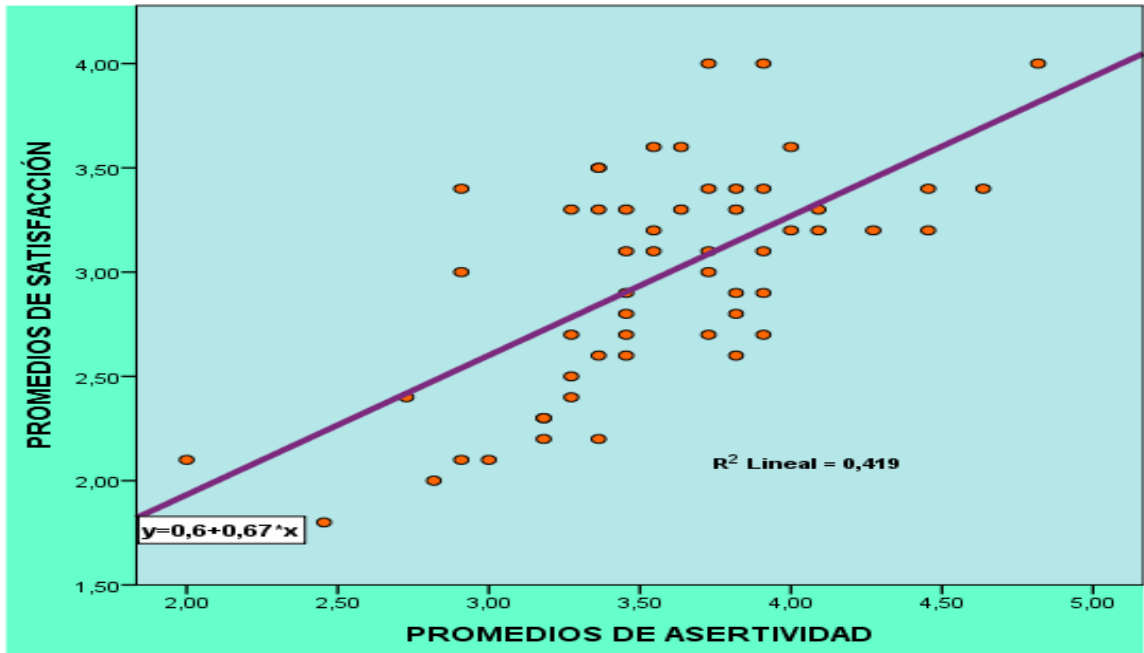


Figura 2. Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista región San Martín, año 2015.

Habiéndose contrastado la hipótesis general, y obtenido una relación directa y significativa, de la asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015, se procedió a calcular los coeficientes de regresión para establecer la línea de ajuste, utilizando el SPSSv22, cuyos resultados se muestran en la Tabla N° 3.

Tabla 3.

Coefficientes de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.

Modelo	Coeficientes estandarizados		no	Coeficientes estandarizados		T	Sig.
	B	Error estándar		Beta			
1 (Constante)	,596	,389			1,533	,131	
PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD	,668	,108		,647	6,184	,000	

a. Variable dependiente: PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL.

Como se observa en la Tabla N° 3, el coeficiente de regresión que acompaña a la variable asertividad resultó ser significativo, por ser $p=0.00 < \alpha = 0.05$. Del mismo modo se estableció la significancia de la línea de ajuste, observándose en la Tabla N° 4 también que, $p=0.00 < \alpha = 0.05$.

Tabla 4.

Significancia de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1 Regresión	6,429	1	6,429	38,246	,000 ^b
Residuo	8,910	53	,168		
Total	15,339	54			

a. Variable dependiente: PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN

b. Predictores: (Constante), PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD

3.2. Conocer cómo se relaciona la asertividad y la satisfacción Laboral en los trabajadores contratados del Hospital II E – Bellavista, Región San Martín en el año 2015.

De la aplicación de los instrumentos de recojo de información, a 16 trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista en el año 2015, se obtuvo los resultados de la variables Asertividad y Satisfacción Laboral.

Tabla 5.

Promedios de Asertividad y Satisfacción laboral de trabajadores contratados del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015

		N	Míni mo	Máxi mo	Media (prom edio)	Valor cualitat ivo	Desviación estándar
PROMEDIOS ASERTIIVIDAD TRABAJADORES CAS	DE	16	2,00	4,45	3,31	A veces	,65
PROMEDIOS SATISFACCIÓN TRABAJADORES CAS	DE	16	1,80	3,40	2,80	indifere nte	,53
N válido (por lista)		16					

Fuente: Cuestionarios de asertividad y satisfacción laboral, resueltos, aplicados a 16 trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista, Provincia de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

Elaboración: Propia

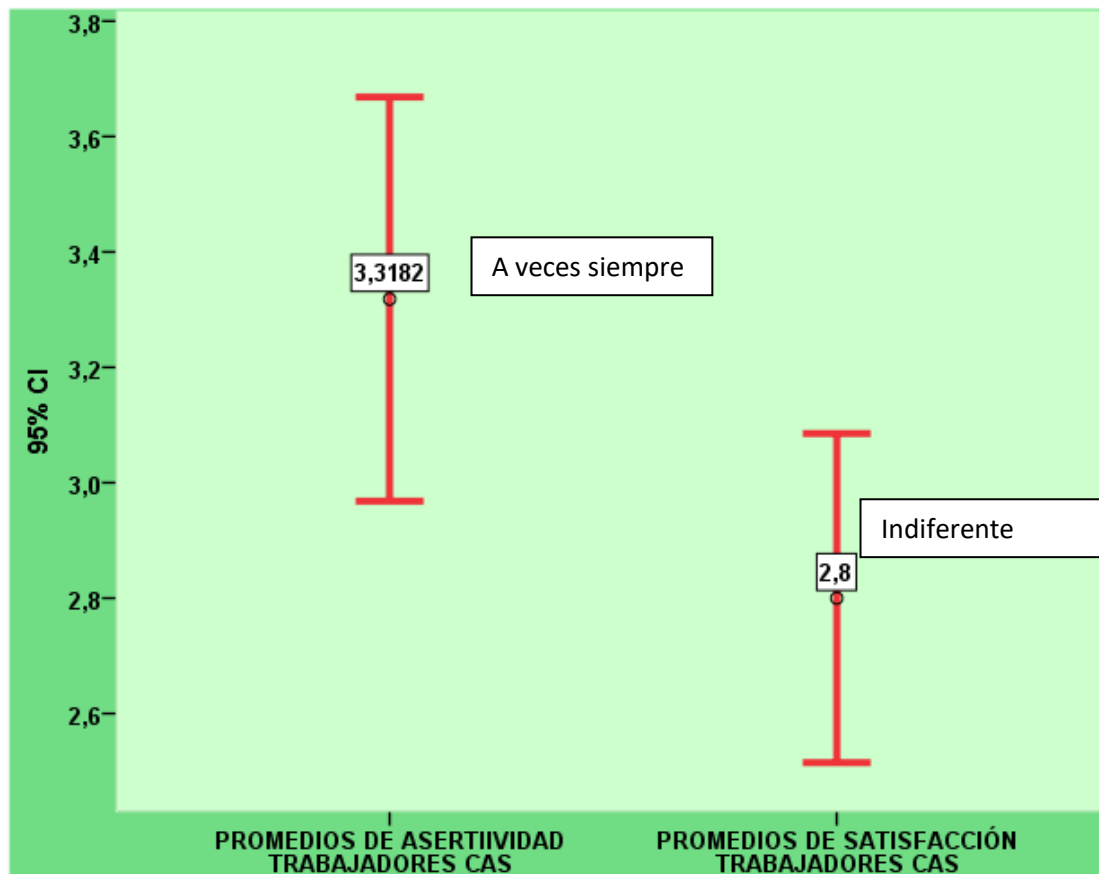


Figura 3. Promedios de Asertividad y Satisfacción laboral de los trabajadores contratados

Del Hospital II E Bellavista Región San Martín en el año 2015.

Para la determinación de la relación que existe entre la asertividad y la satisfacción laboral, de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín en el año 2015 se calculó la correlación de Pearson, puesto que se trató de datos cuantitativos de promedios de las variables de estudio, en este caso variables continuas, que tomaron valores del 1 al 5. **En la Tabla N° 5**, se observa que de los datos obtenidos, el promedio de asertividad de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín es de 3.32, mientras que el promedio de satisfacción laboral fue de 2,8. Es decir teniendo en cuenta el orden cualitativo de las variables, correspondería que, la asertividad de los trabajadores contratados, en promedio es, de “A veces” son asertivos, mientras la satisfacción en promedio es “Indiferente a la satisfacción laboral”, es decir ni insatisfechos, ni satisfechos.

En la Tabla N°6 se puede observar la medida de correlación entre los promedios de asertividad y los promedios de satisfacción laboral, de los trabajadores contratados del

Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015 que, resultó ser de 0.667, valor aceptable.

Tabla 6.

Medidas de Correlación entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín año 2015.

		PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD TRABAJADORES CAS	PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN TRABAJADORES CAS
PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD TRABAJADORES CAS	Correlación de Pearson	1	,667**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	16	16
PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN TRABAJADORES CAS	Correlación de Pearson	,667**	5
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	16	16
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).			

Prueba de la primera Hipótesis específica

La primera hipótesis específica de la presente investigación fue:

La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

Traduciendo al lenguaje estadístico se tiene:

H_0 = La asertividad y la satisfacción laboral no se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

H_i = La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

La prueba estadística se realizó al 95 % de confianza, es decir con $\alpha=0.05$

Del análisis estadístico obtenido en la Tabla N°6, se encontró que, el valor de significancia $p=0.005$.

Siendo $p=0.005 < \alpha=0.05$, se rechazó la hipótesis nula, es decir se aceptó la hipótesis de la investigación, en el sentido que, con 0.00% de error ($p=0.005$), la asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

El nivel de relación obtenido entre los promedios de asertividad y promedios de satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015, se puede observar en el dispersograma que se muestra en el Gráfico N° 4

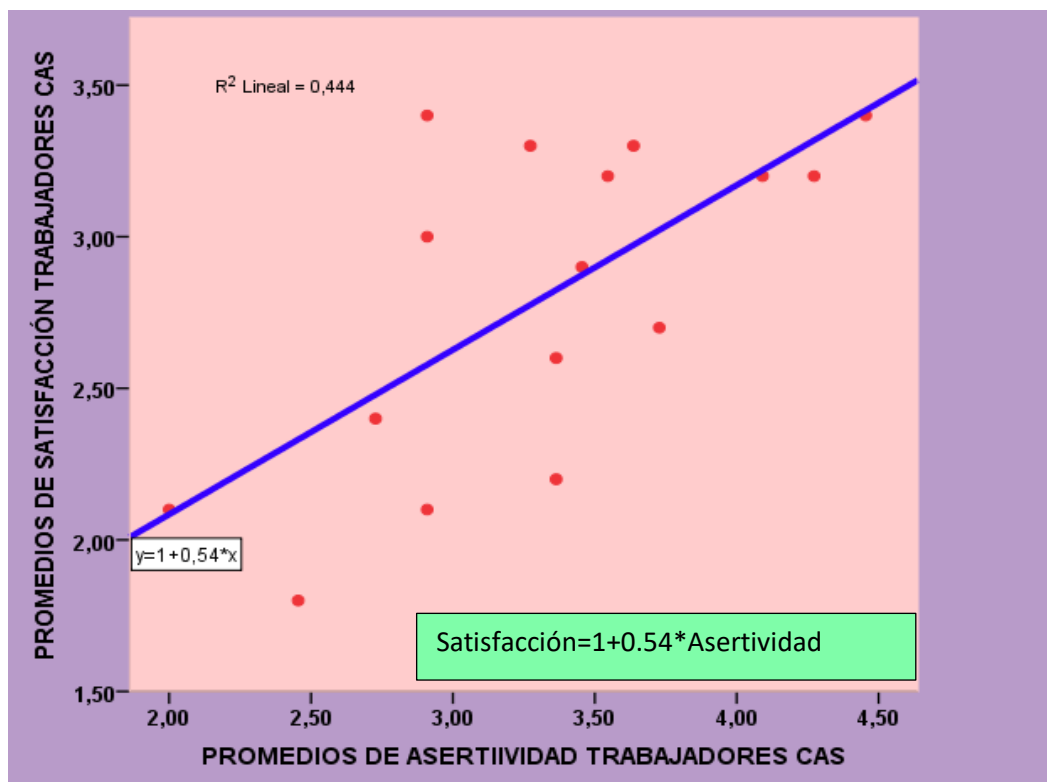


Figura 4. Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015

Habiéndose contrastado la hipótesis general, y obtenido una relación directa y significativa, de la asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015 se procedió a calcular los coeficientes de regresión para establecer la línea de ajuste, utilizando el SPSSv22, cuyos resultados se muestran en la Tabla N° 7.

Tabla 7. Coeficientes de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	T	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,998	,548		1,820	,090
	PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD TRABAJADORES CAS	,543	,162	,667	3,345	,005

a. Variable dependiente: PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES

CONTRATADOS.

Como se observa en la Tabla N° 7, el coeficiente de regresión que acompaña a la variable asertividad resultó ser significativo, por ser $p=0.005 < \alpha=0.05$.

Del mismo modo se estableció la significancia de la línea de ajuste, observándose en la Tabla N° 8 también que, $p=0.005 < \alpha=0.05$

Tabla 8. Significancia de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015

Modelo		Suma de cuadrados	de gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,910	1	1,910	11,192	,005 ^b
	Residuo	2,390	14	,171		
	Total	4,300	15			
a. Variable dependiente: PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL DE TRABAJADORES CONTRATADOS.						
b. Predictores: (Constante), PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD TRABAJADORES CONTRATADOS.						

3.3. Conocer cómo se relaciona la asertividad y la satisfacción Laboral en los trabajadores nombrados del Hospital II E - Bellavista en el año 2015

De la aplicación de los instrumentos de recojo de información, a 39 trabajadores nombrados del Hospital II E de Bellavista en el año 2015, se obtuvo los resultados de la variables Asertividad y Satisfacción Laboral.

En la Tabla N° 9, se observa que de los datos obtenidos, el promedio de asertividad de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, es de 3.68, mientras que el promedio de satisfacción laboral fue de 3.05. Es decir teniendo en cuenta el orden cualitativo de las variables, correspondería que, la asertividad de los trabajadores en promedio es, de “casi siempre” son asertivos, mientras la satisfacción en promedio es “Indiferente a la satisfacción laboral”, es decir ni insatisfechos, ni satisfechos.

Tabla 9. Promedios de Asertividad y Satisfacción de trabajadores nombrados del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015.

	N	Mínimo	Máximo	Media (promedio)	Valor cualitativo	Desviación estándar
PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD TRABAJADORES NOMBRADOS	39	2,80	4,80	3,69	Casi siempre	,43
PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN TRABAJADORES NOMBRADOS	39	2,00	4,00	3,05	indiferente	,52
N válido (por lista)	39					

Fuente: Cuestionarios de asertividad y satisfacción laboral, resueltos, aplicados a 39 trabajadores contratados del Hospital IIE de Bellavista, Provincia de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

Elaboración: Propia.

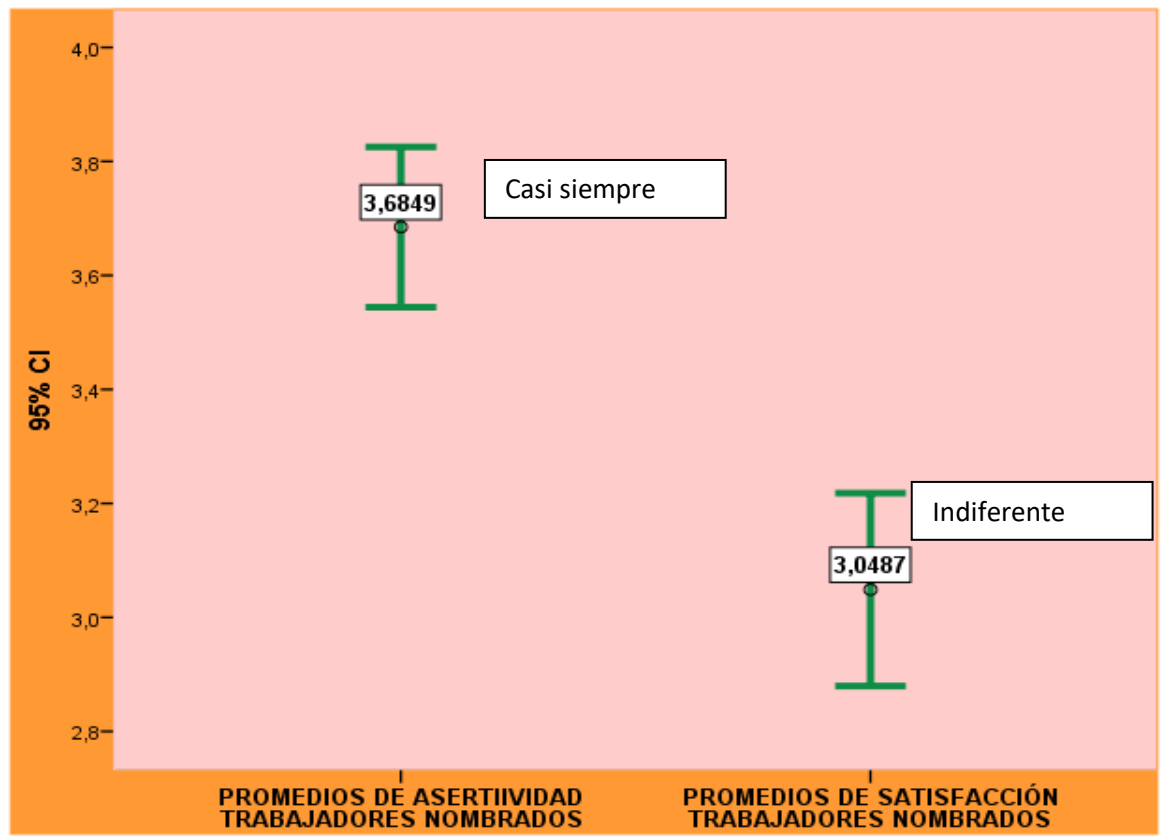


Figura 5. Promedios de Asertividad y Satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín en el año 2015.

Para la determinación de la relación que existe entre la asertividad y la satisfacción laboral, de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín en el año 2015 se calculó la correlación de Pearson, puesto que se trató de datos cuantitativos de promedios de las variables de estudio, en este caso variables continuas, que tomaron valores del 1 al 5.

En la Tabla N°10 se puede observar la medida de correlación entre los promedios de asertividad y los promedios de satisfacción laboral, de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015 que, resultó ser de 0.655, valor aceptable.

Tabla 10.

Medidas de Relación entre la asertividad y la satisfacción de trabajadores Nominados del Hospital IIE de Bellavista Región San Martín, año 2015

		PROMEDIOS DE ASERTIVIDAD TRABAJADORES NOMBRADOS	PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN TRABAJADORES NOMBRADOS
PROMEDIOS DE ASERTIVIDAD TRABAJADORES NOMBRADOS	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	39	39
PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN TRABAJADORES NOMBRADOS	Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	39	39

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Prueba de la segunda Hipótesis específica

La segunda hipótesis específica de la presente investigación fue:

La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores nominados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

Traduciendo al lenguaje estadístico se tiene:

H_0 = La asertividad y la satisfacción laboral no se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores nominados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

H_1 = La asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores nombrados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

La prueba estadística se realizó al 95 % de confianza, es decir con $\alpha=0.05$

Del análisis estadístico obtenido en la Tabla N° 10, se encontró que, el valor de significancia $p=0.000$.

Siendo $p=0.000 < \alpha=0.05$, se rechazó la hipótesis nula, es decir se aceptó la hipótesis de la investigación, en el sentido que, con 0.00% de error ($p=0.000$), la asertividad y la satisfacción laboral se relacionan directa y significativamente, en los trabajadores nombrados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015.

El nivel de relación obtenido entre los promedios de asertividad y promedios de satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015, se puede observar en el dispersograma que se muestra en el Gráfico N° 6

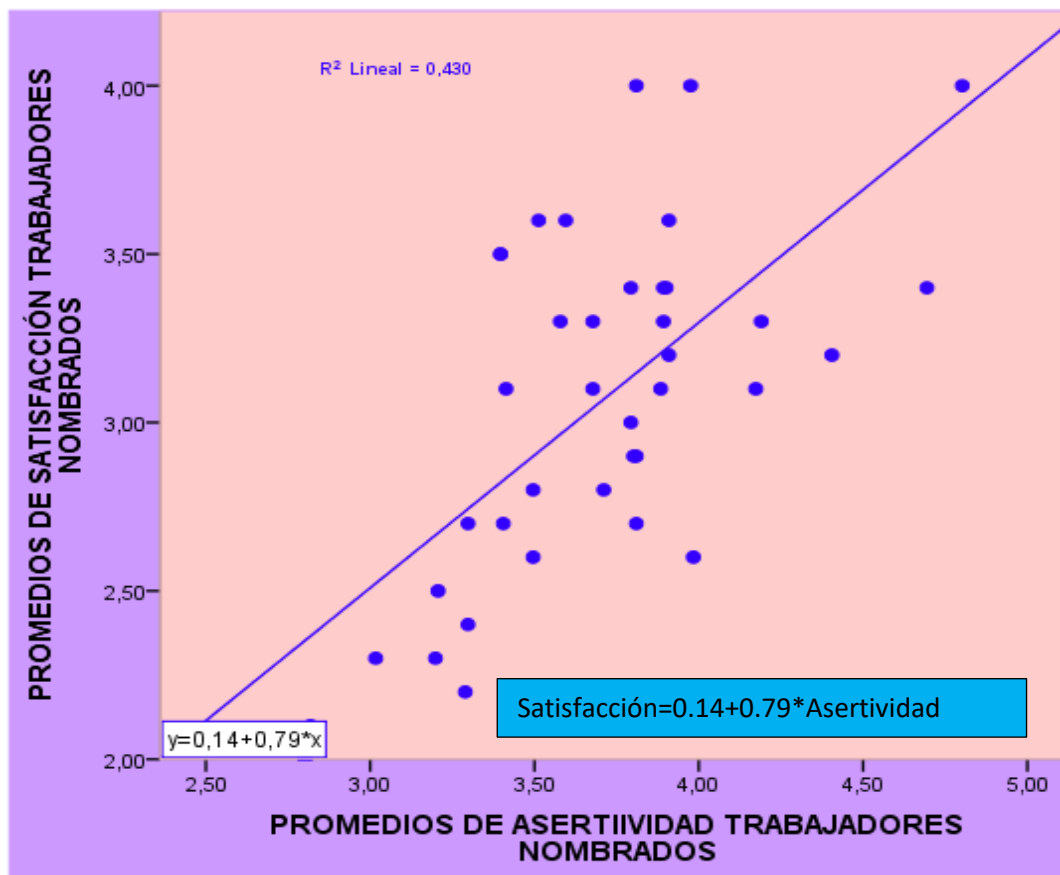


Figura 6. Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los Trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.

Habiéndose contrastado la hipótesis general, y obtenido una relación directa y significativa, de la asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015 se procedió a calcular los coeficientes de regresión para establecer la línea de ajuste, utilizando el SPSSv22, cuyos resultados se muestran en la Tabla N° 11.

Tabla 11. Coeficientes de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	,145	,554		,261	,796
	PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD TRABAJADORES NOMBRADOS	,788	,149	,655	5,278	,000
a. Variable dependiente: PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN TRABAJADORES NOMBRADOS						

Como se observa en la Tabla N°11, el coeficiente de regresión que acompaña a la variable asertividad resultó ser significativo, por ser $p=0.000 < \alpha=0.05$.

Del mismo modo se estableció la significancia de la línea de ajuste, observándose en la Tabla N° 12 también que, $p=0.000 < \alpha=0.05$.

Tabla 12. Significancia de la línea de ajuste entre la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4,441	1	4,441	27,862	,000 ^b
	Residuo	5,897	37	,159		
	Total	10,337	38			
a. Variable dependiente: PROMEDIOS DE SATISFACCIÓN TRABAJADORES NOMBRADOS						
b. Predictores: (Constante), PROMEDIOS DE ASERTIIVIDAD TRABAJADORES NOMBRADOS						

Otros hallazgos

Superponiendo las líneas de ajuste del comportamiento de las variables de estudio, de los trabajadores contratados y nombrados, se encontró que la línea de comportamiento de las variables de los trabajadores nombrados es más inclinada. Es decir que los trabajadores nombrados podrían tener mayor satisfacción en función a la asertividad.

Este comportamiento puede visualizarse en el Gráfico N° 7.

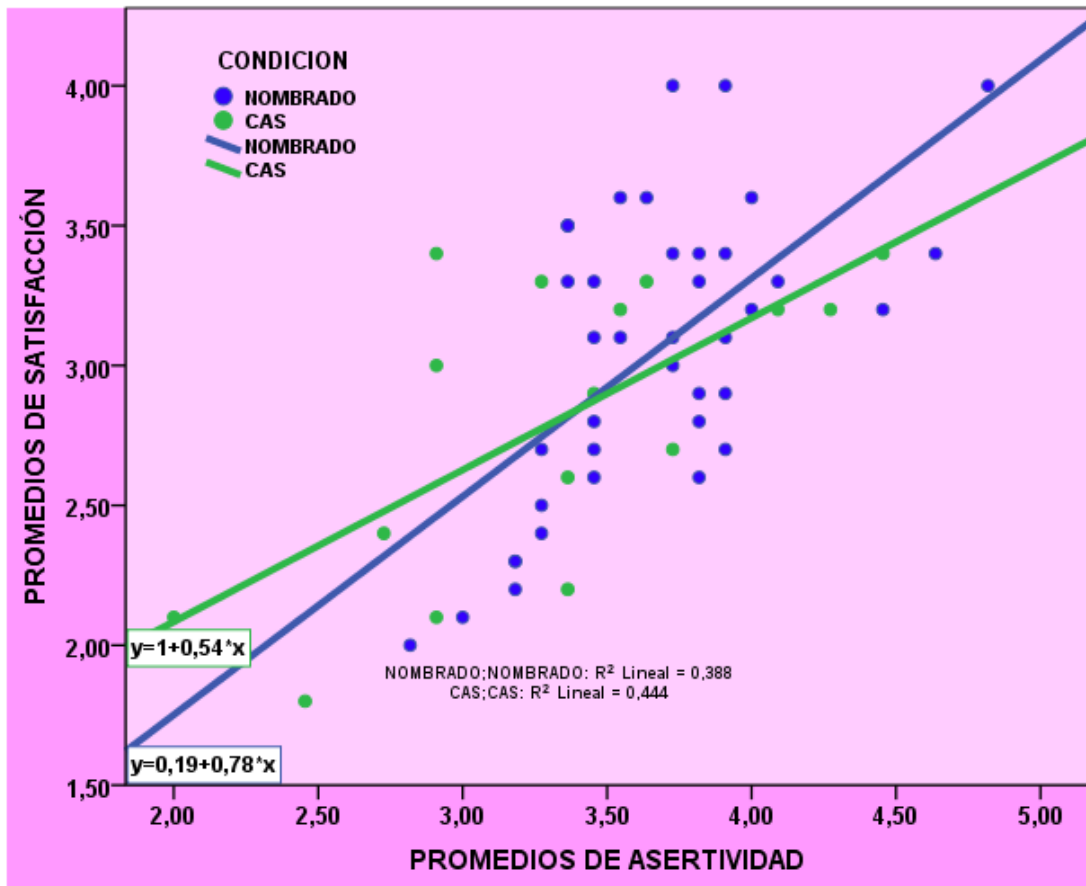


Figura 7. Dispersograma y línea de ajuste de la asertividad y la satisfacción laboral de los trabajadores nombrados y contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, año 2015

IV. DISCUSIÓN

Pensamos que los trabajadores de salud deben desarrollar una comunicación asertiva en el trabajo, es decir que tengan la habilidad para dar a conocer como es su trabajo diario, manifestar las condiciones laborales y tal vez los riesgos que implica en su trabajo diario. Si el trabajador se comunica asertivamente, se beneficiará no solo así mismo, sino también a la institución. También consideramos que es tarea de las Instituciones de Salud crear las condiciones que permitan a los trabajadores de salud sentirse satisfechos teniendo en cuenta ciertos factores como reto al trabajo, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo y colegas que brindan apoyo ya que estos pueden influir en el trabajador y en su satisfacción laboral. Asimismo, consideramos que tenemos que tener en cuenta que la insatisfacción laboral en los trabajadores genera daños a la salud física y psíquica disminución del rendimiento laboral, ausentismo reiterado, stress, ansiedad y depresión. Cuando estos son desconocidos en las organizaciones de salud, los trabajadores adoptan una actitud de fastidio y perciben que no existe una buena comunicación ni respeto, sin reconocimiento de sus cualidades y características propias. Debido a estos planteamientos es que se ha estudiado la relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E Bellavista en el año 2015, tema que creemos que a la fecha no se le da la debida relevancia.

En relación al cuestionario aplicado los resultados según la tabla N° 1, el promedio de asertividad de los trabajadores del Hospital II E Bellavista Región San Martín es de 3.56, mientras que el promedio de satisfacción laboral fue de 2,97. Es decir teniendo en cuenta el orden cualitativo de las variables, correspondería que, la asertividad de los trabajadores en promedio es, de “casi siempre” son asertivos, mientras la satisfacción en promedio es “Indiferente a la satisfacción laboral”, es decir ni insatisfechos, ni satisfechos. Indica que la asertividad se relaciona en forma directa y significativa con la satisfacción laboral, en los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015, es decir que a medida que mejora la asertividad, también mejora la satisfacción laboral, en todos los trabajadores.

En relación al cuestionario aplicado los resultados según la tabla N°05, se observa que el promedio de asertividad de los trabajadores contratados del Hospital II E Bellavista Región San Martín es de 3.32, mientras que el promedio de satisfacción laboral fue de 2,8. Es decir teniendo en cuenta el orden cualitativo de las variables, correspondería que, la asertividad de los trabajadores contratados, en promedio es, de “A veces” son asertivos, mientras la satisfacción en promedio es “Indiferente a la satisfacción laboral”, es decir ni insatisfechos, ni satisfechos. Indica que La asertividad se relaciona en forma directa y significativa con la satisfacción laboral, en los trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015, es decir que a medida que mejora la asertividad, también mejora la satisfacción laboral, en todos los trabajadores. En relación al cuestionario aplicado los resultados según la Tabla N° 9, se observa que el promedio de asertividad de los trabajadores nombrados del Hospital II E Bellavista Región San Martín, es de 3.68, mientras que el promedio de satisfacción laboral fue de 3.05. Es decir, teniendo en cuenta el orden cualitativo de las variables, correspondería que, la asertividad de los trabajadores en promedio es, de “casi siempre” son asertivos, mientras la satisfacción en promedio es “Indiferente a la satisfacción laboral”, es decir ni insatisfechos, ni satisfechos. En relación al cuestionario aplicado los resultados según el grafico N° 7 se observa que, los trabajadores nombrados podrían tener mayor satisfacción en función a la asertividad. Los resultados obtenidos también confirma lo sostenido por Hernández ³⁶ 2003 , la experiencia laboral es importante en cierta medida para adquirir la confianza para enfrentar los retos laborales, pero ante todo las bases que se adquieren desde nuestra formación son aún más determinantes en nuestro desempeño no solo personal laboralmente hablando.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y a buscar mejorar la comunicación asertiva ya que es un componente esencial para que el personal se sienta satisfecho.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. La asertividad se relaciona en forma directa y significativa con la satisfacción laboral, en los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015, con lo que, se confirma la hipótesis general planteada en la presente investigación con el 95% de confianza por haberse obtenido que $p < 0.05$. Es decir que a medida que mejora la asertividad, también mejora la satisfacción laboral, en todos los trabajadores.
- 5.2. La asertividad se relaciona en forma directa y significativa con la satisfacción laboral, en los trabajadores contratados, del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015, con lo que se confirma la primera hipótesis específica planteada en la presente investigación con el 95% de confianza por haberse obtenido que $p < 0.05$. Es decir que a medida que mejora la asertividad, también mejora la satisfacción laboral, en los trabajadores contratados.
- 5.3. Tercera. La asertividad se relaciona en forma directa y significativa con la satisfacción laboral, en los trabajadores nombrados, del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, año 2015, con lo que se confirma la primera hipótesis específica planteada en la presente investigación con el 95% de confianza por haberse obtenido que $p < 0.05$. Es decir que a medida que mejora la asertividad, también mejora la satisfacción laboral, en los trabajadores nombrados.
- 5.4. La asertividad de los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, en promedio es, de casi siempre son asertivos, por haberse obtenido un promedio de 3.56 entre los 55 trabajadores entrevistados.
- 5.5. La satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, en promedio es, de indiferentes, por haberse obtenido un promedio de 2.97, entre los 55 trabajadores entrevistados. Es decir ni insatisfechos, ni satisfechos.
- 5.6. Los trabajadores contratados del Hospital II E de Bellavista, Región San Martín, en promedio, son a veces asertivos, mientras que los trabajadores nombrados en promedio, son casi siempre asertivos.
- 5.7. Los trabajadores contratados y nombrados son indiferentes a la satisfacción laboral, es decir ni insatisfechos, ni satisfechos.

VI. I.RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas en este trabajo de investigación, procedo a mencionar las siguientes recomendaciones:

- 6.2.** Al haberse encontrado una relación directa y significativa entre la asertividad y la satisfacción laboral, se recomienda transmitir los resultados y conclusiones de la presente investigación a las autoridades del Hospital II E de Bellavista, a fin de que, a través de perfeccionamientos de la asertividad de los trabajadores, en el uso de técnicas asertivas, se logre una mejora de la satisfacción laboral.
- 6.3.** Al haber confirmado cada una de las hipótesis planteadas en la presente investigación, se recomienda socializar la presente investigación a todas las autoridades del sector salud de la Región San Martín, a fin de que, con la metodología empleada en la presente investigación, la opten como referente, para realizar investigaciones sobre asertividad y su influencia en la satisfacción Laboral, en otros hospitales.
- 6.4.** Para descubrir otros factores coadyuvantes en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital II E de Bellavista, se recomienda utilizar la técnica de entrevistas a profundidad, y desarrollar un modelo multivalente en una futura investigación que se realice.
- 6.5.** A fin de lograr que los trabajadores adquieran las herramientas necesarias para mejorar la asertividad no solo en el ámbito laboral sino que también en el ámbito personal, se recomienda la realización de talleres.
- 6.6.** Es importante que el equipo gerencial y jefatura de área sea formada en procesos de liderazgo, manejo de equipos, solución de conflictos y comunicación para formar líderes que permitan tener un correcto manejo de los equipos de trabajo, y que velen por la productividad y las condiciones laborales de los trabajadores.
- 6.7.** Realizar reuniones periódicas en las cuales se reconozcan los logros obtenidos por los trabajadores.

VII. REFERENCIAS

Maxwell, J. C. Liderazgo eficaz-Cómo influir en los demás. Colombia: Editorial Vida.(2005) Fecha de acceso enero 2015 disponible en <http://www.gerencie.com/analisis-del-libro-liderazgo-eficaz-como-influir-en-los-demas.html>.

Pérez Pincheira R. Artículo importancia de la asertividad en el trabajo (2007) Fecha de acceso el 16 noviembre 2014 disponible en <http://www.asimetcapacitacion.cl/asertividad.htm>.

Grünig, J. predijo lo que iba a ocurrirles a las empresas en cuanto a la comunicación con sus

Públicos (1984).Fecha de acceso 15 de octubre 2014 disponible en :<http://mediosociales.es/el-paso-de-las-relaciones-con-publicos-a-las-relaciones-con-personas-confirma-el-nuevo-modelo-multidireccional-horizontal/>.

Reynoso G.L. y Silegson N. “psicología clínica de la Salud “ (2005)fecha de acceso en el mes abril 2015 disponible en la página : <https://books.google.com.pe/books?id=Te75iok5oAgC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Leonardo+Reynoso+Erazo%22&hl=es&sa=X&ei=fGWHVAT2BM31gwTy04J4&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>.

Gambrill y R.Etal El “Inventario de Asertividad “ (2011) fecha de acceso en el mes de Enero 2015 disponible en http://www.aidep.org/03_ridep/R29/r29art2.pdf.

Udaondo M. en su libro “Tu eres tu Coach” (España Diciembre 2014) fecha de acceso Abril 2015 disponible en:

[HVajXKYvDggTmlAI&ved=0CDwQ6AEwBg#v=onehttps://books.google.com.pe/books?id=AlywBgAAQBAJ&pg=PT154&dq=lazarus+asertividad&hl=es&sa=X&ei=4C-page&q=lazarus%20asertividad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=AlywBgAAQBAJ&pg=PT154&dq=lazarus+asertividad&hl=es&sa=X&ei=4C-page&q=lazarus%20asertividad&f=false)

Vicente E.Caballo universidad autónoma de Madrid (1983), Lazarus asertividad definiciones y dimensiones (1973) pág. 56. fecha de acceso 06 de Noviembre del 2014 disponible en <https://www.google.com.pe/lazarus>.

- J.Wolpe en su libro “Psicoterapia pr Inhibicion Reciproca (1958) fecha de acceso Enero 2015 disponible en www.neurotree.org/neurotree/peopleinfo.php?pid=22965.
- Marsall en su enciclopedia Bat(Behavioral Asertivenes (1971) fecha de acceso Enero 2015 publicado en: es.m.wikipedia.org/wiki/Asertividad.
- Becker y Heimberg Test Conductual de Asertividad para personas deprimidas (1983,1985) fecha de acceso Noviembre 2014 disponible en [:es.m.wikipedia.org/wiki/Asertividad](http://es.m.wikipedia.org/wiki/Asertividad).
- Davis Mckay y Eshleman suposiciones erróneas (2001) fecha de acceso Enero 2015 disponible en: es.slideshare.net/xroszaver/asertividad-6021785.
- Flores y Díaz Asertividad depende de la cultura México (2002-2004) fecha de acceso Noviembre 2014 disponible en: es.m.wikipedia.org/wiki/Asertividad.
- Alberti y Otros definición de la Asertividad (1977) fecha de acceso Abril 2015 disponible en: www.aula1.escuela-online.net/dwaula1/61HHDD/61tema6_9657.pdf.
- Browan definiciones de la conducta asertiva (1980) fecha de acceso Abril 2015 disponible en: www.motricidadhumana.com/asertividad_definiciones_vicente_e_cabal...
- Egúsqiza P. O. en su publicación “Modelo de Comunicación en las organizaciones” (2000) fecha de acceso en Enero 2015 disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/se_gundo/asertividad.html
- Guevara C. H. Comunicación asertiva (agosto 211) fecha de acceso mayo 2015 disponible en <http://horacio Guevarajimdo.com>.
- Llacuna M.J y .Pujol F.L “La conducta asertiva como habilidad social” .(agosto 2005) fecha de acceso Enero 2015 disponible en : http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1031570

Hussam H. F. en su cita bibliográfica Motivación estudio de la satisfacción laboral (2009) fecha de acceso abril 2015 disponible en <http://www.econlink.com.ar/motivacion-laboral>

Herzberg etal (1959) Hipotesis de satisfacción y la Insatisfacción fecha acceso abril 20115 disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/herserg>.

Michel p. en el enfoque de las ventajas competitivas en los Recursos Humanos (2001), fecha de acceso Mayo 2015 disponible en <http://glifos.unis.edu.gt/digital/tesis/2005/14070.pdf>.

Florez G.R.J.; En su Libro “El comportamiento Humano en las Organizaciones” (2001) fecha de acceso abril 2015 disponible en : http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf

Flores Garcia Rada J. Menciona a Jhons “El comportamiento Humano en las Organizaciones “ (2001) fecha de acceso Abril 2015 disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion-psicologia/v04_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf.

Phillip K. En su Libro Fundamentos De Marketing "satisfacción laboral” (1998), fecha de acceso mayo 2015 disponible en <http://es.slideshare.net/jes4791/fundamentos-de-marketing-8-edicin-kotler-armstrong-phillip>.

Álvarez D.L.C. y cols., Fernández, La Madrid, Moriana y Herruzo, en el siglo XXI, la satisfacción laboral del trabajador constituye un problema tanto de salud pública, como de salud mental y ocupacional. (2005, 2004, 2007, 2004) Pág. 152 fecha de acceso octubre 2014 disponible en http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v13_n1/pdf/a09.pdf.

Álvarez de la Cerda, Fernández, La Madrid, Prados, Zavala,) la satisfacción laboral es una respuesta de inadaptación frente al estrés laboral crónico (2005, 2004, 2007, 1999, 2008) Pág. 152 fecha de acceso octubre 2014 disponible en

:http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v13_n1/pdf/a09.pdf.

Ramirez y., Calcurian i. y Aguilarte i. en su investigación “La comunicación asertiva como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales”(Barcelona 2010) fecha de acceso abril 2015 disponible en: <http://saber.ucv.ve/xmlui/bitstream/123456789/2479/1/Tesis%20Completa.%20PDF..pdf>

Fuentes N. S.M. “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (Quetzaltenango, marzo de 2012) fecha de acceso Mayo 2015 disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf> fuentes.

Sánchez, F. C. R. campus lagos “estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera “(diciembre 2011) fecha de acceso mayo 2015 disponible en <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Díaz M. J.F. y Sánchez P. Madrid “Relaciones entre estilos de personalidad y satisfacción auto percibida en diferentes áreas vitales ,fecha de acceso abril 2015 disponible en <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/viewFile/7944/7808>

Carreño G.C. y Hernández P.J.G., “Comunicación asertiva en los docentes para minimizar las conductas disruptivas “ Cristobal-venezuela (Noviembre 2014) fecha de acceso Mayo 2015 disponible en : http://www.colombiassh.org/reh/img/pdf_tesis_comunicacion_asertiva_para_controlar_las_conductas_disruptivas.pdf

Camacho Barbosa A.M.”Comunicación Interna orientado a la motivación de los empleados de la Empresa dinissan Santa Marta “Fecha de acceso Abril 2015 disponible en http://www.usergioarboleda.edu.co/encontexto/materia/trabajos_de_grado/propuesta_plan_comunicacion_motivacion_empleados_dinnisan.pdf.

- Flores G.M.M “una habilidad social necesaria en el mundo de hoy” revista autónoma de la universidad de Yucatán, (México 2013) Fecha de acceso 17 de Febrero-2015 disponible en 2015.www.cirsociales.uady.mx/revUADY/pdf/221/ru2214.pdf
- Caballero, K. Investigación: “El concepto de satisfacción en el trabajo”. Universidad de Granada. 6-(1-2) (España 2002) fecha de acceso 05 Noviembre 2014 disponible en www.ugr.es/~recfpro/rev61COLS.pdf
- Cañon M. W. Rodriguez A. A.L. “Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia”. (Colombia 2011). Fecha de acceso 15 de noviembre 2014 disponible en www.scielo.br/scielo.php?pid=so104-07072011000500010
- Cuadra-Peralta, A. A. y los otros, “Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral”. (Brasil 2012), fecha de acceso 16 de Noviembre del 2014 disponible en <http://www.scielo.br/scielo.phpCpid=S1984-02922012000100002&scrip=Sciarttext>.
- Alonso M.P. “Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración”. pag.36 (España, 2008), fecha de acceso 15 de Enero del 2015 disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>
- Baquerizo O. A.K. Editorial universidad de Guayaquil “La influencia de la comunicación asertiva de los jefes en la satisfacción laboral de los operativos de planta de incubadora Nacional C.A.” pag.45 (Guayaquil 2013). Fecha de acceso 05 de Marzo del 2015 disponible en <http://repositorio.ug.edu.ec/.../tesis%20DE%20GRADO%20ANA%20KAR E>.
- Sosa M.A. (Agosto 2011 VENEZUELA) En la tesis “Influencia de la asertividad en el estilo comunicacional de los miembros de pareja de entre uno y cinco años de convivencia en la ciudad de Rosario” (Agosto 2011 Venezuela) fecha de acceso Abril 2015 disponible en <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111883.pdf>.

Otoya C. y Rosales P. “Relación entre Satisfacción Laboral y Clima Laboral en los agentes de la empresa de Seguridad Esvicsa S.A. de la ciudad de Trujillo”. Universidad César Vallejo, 2001”.Doc.reporte de avance (Trujillo, 2001), fecha de acceso 16 de Noviembre del 2014 disponible en <https://www.google.com.pe/SatisfacciLaboral>.

Alvarez F. D. “Satisfacción y fuentes de presión laboral en docentes universitarios de Lima metropolitana”, pág. 89 (Lima, 2008) publicado 2014 fecha de acceso 06 de Noviembre del 2014 disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147112813004.pdf>

Ruiz B. P. N. “Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara –Piura 2012.”pag.58 (Chiclayo 2014) fecha de acceso 26 de Abril del 2015 disponible en : http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/329/1/TL_Ruiz_Bravo_P_ortocarrero_Nrka.pdf.

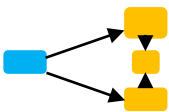
La UNESCO, Condiciones de trabajo y salud docente, estudio de caso en Perú (2005).pag.193 fecha de acceso 06 de noviembre del 2014 disponible en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001425/142551s.pdf>.

Reforma del sector salud año 2013, fecha de acceso octubre 2014, disponible en <http://www.minsa.gob.pe/portada/Especiales/2013/reforma/index.html>.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: “Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año2015”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEORICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo se relaciona los niveles de asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre los niveles de asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015.</p>	<p>Antecedentes Nivel Internacional Reynoso G.L. y Silegson N. en el libro de "psicología clínica de la salud (2005) menciona que Lazarus (1971) según su experiencia clínica este ha sido ampliamente utilizada llegado el momento del entrenamiento con pacientes. Aunque su origen no es experimental ha habido últimamente algunos estudios que han confirmado una parte de esta multidireccionalidad de la conducta asertiva.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL H: La asertividad y la satisfacción laboral se relaciona directamente en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015.</p>	<p>V.INDEPENDIENTE ASERTIVIDAD Dimensiones a)La capacidad de decir no b)La capacidad de pedir favores o hacer peticiones. c)La capacidad de expresar sentimientos positivos y negativos. d)La capacidad de iniciar ,continuar y terminar conversaciones generales.</p>	<p>Según la finalidad: Es investigación aplicada. Según su carácter: Es investigación descriptiva correlacional. Según su naturaleza: Es investigación cuantitativa. Según el alcance temporal: Es investigación transversal. Según la orientación que asume: Investigación orientada a la aplicación. Población muestral: 39 trabajadores nombrados y 16 trabajadores CAS. Técnicas e instrumentos : Encuesta se aplicara vía técnica de la encuesta. Instrumento: Cuestionario de asertividad y satisfacción laboral Técnica de procesamiento de datos para el análisis de datos se utilizara métodos y técnicas estadísticas mediante el software estadístico SPSSv22. Prueba de hipótesis Diseño correlacional</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P1= ¿Cuál es el nivel de asertividad en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS O1 Conocer el nivel de asertividad en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015</p>	<p>Wolpe J. y Lazarus R. en el año 1958, son los que dan el primer concepto de asertividad y así mismo descubrieron que todo el mundo puede ser asertivo en algunas situaciones y en otras no Guevara C. H. (agosto 2011) en su libro “Comunicación asertiva” define como la habilidad de una persona en expresar ideas positivas y negativas, así como también expresar los sentimientos de una manera abierta, honesta y directa.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS H1: La asertividad de los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015, incide de manera positiva en la satisfacción laboral de trabajadores docentes.</p>	<p>V. DEPENDIENTE SATISACCION LABORAL a) Reto al trabajo b) Sistema de recompensas justas c) Condiciones favorables de trabajo d) colegas que brinden apoyo</p>	
<p>P2= ¿Cuáles son los Factores motivacionales y de liderazgo para la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015?</p>	<p>O2 Conocer los Factores motivacionales y de liderazgo para la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015</p>	<p>A nivel Nacional, Ruiz B. N. (2014 Chiclayo) en su trabajo de investigación. Encontró un nivel satisfecho y promedio en la variable satisfacción laboral. Encontró como estilo de interacción social predominante el pasivo-agresivo.</p>	<p>H2: Los Factores motivacionales y de liderazgo en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015, inciden de manera positiva para la satisfacción laboral.</p>		
<p>P3= ¿Cuáles son los Factores higiénicos de satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015?</p>	<p>O3 Conocer los Factores higiénicos de satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015</p>		<p>H3 Los Factores higiénicos de los trabajadores del Hospital II E - Bellavista en el año 2015, inciden de manera positiva para la satisfacción laboral.</p>		

Dónde:
M: Trabajadores del Hospital II E- Bellavista
X: Asertividad
Y: Satisfacción Laboral.
r : correlación entre Asertividad y Satisfacción

Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA DE ASERTIVIDAD

Instrucciones Generales

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

Marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan a continuación:

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

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

1.- ¿Cuál es su condición laboral?

a) Nombrado

b) CAS

CAPACIDAD DE DECIR NO

1.- Cuando alguien me pide favor o permiso para hacer algo que prefiero que no haga, como por ejemplo fumar, digo que no sin sentirme culpable.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

2.- Sostienes con firmeza tus opiniones aunque sientas que no son compartidas, por tus compañeros.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

3.- Expresa Usted sus discrepancias ante los jefes.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

4.- Si me tratan con desprecio, me defiendo con franqueza sin recurrir a la agresividad

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

CAPACIDAD DE PEDIR FAVORES Y HACER PETICIONES

5.- Si necesito algo, pido ayuda con franqueza, sin ningún problema.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

6.- Me resulta cómodo pedirle un aumento o promoción a mi jefe si siento que lo merezco.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

7.-Pide que le devuelvan un objeto u material que ha prestado cuando ya pasó el tiempo acordado.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

8.-Pide aclaración cuando estima que una información está equivocada.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

9.-Le es fácil solicitar una reunión de trabajo

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

LA CAPACIDAD DE EXPRESAR SENTIMIENTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS.

10.-Cuando haces algo importante, tratas de que tus compañeros de trabajo se enteren.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

11.-En una reunión difícil, soy capaz de exponer mi punto de vista con seguridad en mí mismo.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

12.-Manifiesta usted su malestar con tranquilidad y firmeza cuando considera que le han ofendido.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

13.-Cuando recibe un halago, usted sabe que decir.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

14.-Felicitas a su compañero por su trabajo.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

LA CAPACIDAD DE INICIAR, CONTINUAR Y TERMINAR CONVERSACIONES GENERALES.

15.-Le gusta hacer nuevos amigos.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

16.-Cuando expresa sus sentimientos, deseos y necesidades mantiene el contacto visual.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

17.- Le es fácil dialogar con sus compañeros de trabajo.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

.18.- Le es fácil iniciar conversación con un compañero nuevo.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

19.- Tratar abiertamente con una persona la critica que ella hace a su trabajo.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

20.- Trato con mis superiores con facilidad y de forma efectiva.

Nunca	casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

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

Marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan a continuación:

FECHA: /.../....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

1.- ¿Cuál es su condición laboral?

a) Nombrado

b) CAS

CUAN SATISFECHO ESTA USTED DENTRO DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES

RETO DEL TRABAJO

1.-Me brindan facilidades para recibir capacitación que permite mi desarrollo profesional.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

2.-Tengo libertad para desarrollar mis habilidades.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

3.-Me ofrecen oportunidades para realizar actividades donde más destaco.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

4.-Me proporcionan información oportuna y adecuada de mi desempeño.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

5.-Me proporcionan información oportuna y adecuada de sus resultados alcanzados.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

SISTEMA DE RECOMPENSAS JUSTAS

6.-Me incentivan con bonificaciones remunerativas adicionales.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

7.-Reconocen los méritos que realizo en el trabajo.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

8.-El sueldo que recibo es acorde con el trabajo que realizo.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

9.-Tengo oportunidad a los ascensos para mi crecimiento profesional.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO

10.-Condiciones del medio laboral de mi centro de trabajo.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

11.-Los objetivos y metas de mí puesto de trabajo son claros,

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

12.-Me proporciona los materiales necesarios, herramientas e instrumentos suficientes.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

13.-El trabajo en mi Área de labores está bien organizado.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

14.- Me siento seguro y estable en mi trabajo.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

COLEGAS QUE BRINDEN APOYO

15.-Los compañeros de trabajo, me brindan apoyo para completar las tareas.

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

16.-Se toman decisiones con la participación de los compañeros del área

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego

Institución en la que trabaja /Cargo: UCV Tarapoto / Docente de Investigación

Nombre del Instrumento : **Encuesta de asertividad**

Autor del instrumento : **Br. Juana Auria Escriba Calderón**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
TOTAL					41	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)

Tarapoto, mayo de 2015.


Mg. Antonio Z. Terrones Borrego
DOCENTE INVESTIGADOR
EPG - UCV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Keller Sánchez Dávila
 Institución en la que trabaja /Cargo: Universidad César Vallejo
 Nombre del Instrumento : **Encuesta de asertividad**
 Autores del instrumento : **Br. Juana Auria Escriba Calderón**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)

Tarapoto, mayo de 2015.



 Mg. Keller Sánchez Dávila
 DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Institución en la que trabaja /Cargo: Universidad César Vallejo/ Docente metodólogo

Nombre del Instrumento : **Encuesta de asertividad**

Autores del instrumento : **Br. Juana Auria Escriba Calderón**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL		46				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)

Tarapoto, mayo de 2015.


.....
Mg. Alfonso Isuiza Pérez
CPPe N° 2301119950

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Antonio Zalatiel Terrones Borrego

Institución en la que trabaja /Cargo: UCV Tarapoto / Docente de Investigación

Nombre del Instrumento : **Encuesta de satisfacción laboral**

Autor del instrumento : **Br. Juana Auria Escriba Calderón**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			x		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			x		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				x	
TOTAL					41	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, mantiene coherencia con los indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por tanto, es pertinente y aplicable. En consecuencia, el instrumento es aplicable.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 41 (Bueno)

Tarapoto, mayo de 2015.


 Mg. Antonio Z. Terrones Borrego
 DOCENTE INVESTIGADOR
 EPO - UCV

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Keller Sánchez Dávila
 Institución en la que trabaja /Cargo: Universidad César Vallejo
 Nombre del Instrumento : **Encuesta de satisfacción laboral**
 Autores del instrumento : **Br. Juana Auria Escriba Calderón**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)

Tarapoto, mayo de 2015.



Mg. Keller Sánchez Dávila
DOCENTE POS GRADO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Nombres y apellidos del experto: Mg. Alfonso Isuiza Pérez
 Institución en la que trabaja /Cargo: Universidad César Vallejo
 Nombre del Instrumento : **Encuesta de satisfacción laboral**
 Autores del instrumento : **Br. Juana Auria Escriba Calderón**

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

II. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

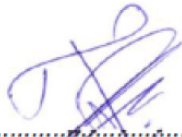
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					x
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a las variables de estudio.				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de las variables de estudio.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					x
TOTAL					46	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento materia de revisión, evidencia suficiente coherencia entre diferentes criterios, así como, entre indicadores y dimensiones de la variable satisfacción laboral; por lo tanto, es pertinente y aplicable. No obstante, levantar las observaciones de forma.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 46 (Excelente)

Tarapoto, mayo de 2015.



Mg. Alfonso Isuiza Pérez
CPPe N° 2301119950

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



AÑO DE LA DIVERSIFICACION PRODUCTIVA Y FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACION"

Bellavista, 18 de Marzo del 2015

CARTA N° 001- D-HIIE -B-2015

SEÑORA: Q.F: JUANA ESCRIBA CALDERON.

BELLAVISTA:

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJOS DE TESIS.

Es sumamente grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de La dirección Hospital II-E Bellavista y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia nro. -002-B-2015 SE LE AUTORIZA realizar trabajos de tesis en el hospital.

Propicia la oportunidad para manifestarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente;

MSHD/ecch.
c.c.
Archivo.



Jr. Apurimac- Jr. Ancash tercer piso – Bellavista – San Martín – Perú
TELÉFONO. 042- 544349



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Escriba Calderón Juana Auria

D.N.I. : 21432423

Domicilio : Jr. Ancash y Huanuco S/N-Bellavista

Teléfono : Fijo : Móvil: 976854994

E-mail : juanaescriba@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : maestra

Mención : Gestión de los servicios de la salud

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Escriba Calderón Juana Auria

Título de la tesis:

Relación entre asertiyidad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año 2015.

Año de publicación : 2019.

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.




Firma :

Fecha: 05-03-2019

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1071210511&s=1&u=1049555943&l=es

feedback studio "Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año2015"



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año2015"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR
Bc. Juana Aorúa Escríba Calderón

ASESOR
Dr. Armando Figueroa Sánchez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Gestión del talento humano

Resumen de coincidencias X

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Carlos Tes...	1 %
2	ritadelgadilloch.blogspot...	1 %
3	www.tesis.luz.edu.ve	1 %
4	sisbib.unmsm.edu.pe	1 %
5	intellectum.unisabana...	1 %
6	repositorio.upagu.edu...	1 %
7	unac.edu.pe	1 %

Página: 1 de 75 Número de palabras: 12218 Text-only Report | High Resolution Activado

*Relación entre as...pdf Mostrar todo X

3:28 p. m.



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

La Dra. ANA NOEMI SÁNDOVAL VERGARA, ha revisado la tesis del estudiante Br. ESCRIBA CALDERON JUANA AURIA titulada “RELACION ENTRE ASERTIVIDAD Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL IIE-BELLAVISTA EN EL AÑO 2015” constato que la misma tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 05 de Marzo de 2019



Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Ana Noemi Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Escriba Calderón Juana Auria

INFORME TITULADO:

Relación entre asertividad y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital IIE-Bellavista en el año 2015.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 20 de junio del 2015

NOTA O MENCIÓN: Unanimidad

Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN
UCV - TARAPOTO