



# UNIVERSIDAD DE HUANUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

*ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA*



**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA  
SATISFACCION LABORAL DEL OBSTETRA EN  
EL CENTRO MATERNO INFANTIL  
TAHUANTISUYO BAJO MARZO-AGOSTO 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
OBSTETRA**

**ELABORADO POR**

**Bach. CUCHILLA TRUJILLO, Merlith Marilia**

**DOCENTE ASESOR**

**Obst. CASTRO QUIROZ, Alfonso**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**AGOSTO, 2016**

## ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

### ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las quince horas del día treintaiuno del mes de Agosto del año Dos Mil Dieciséis, se reunieron en el Auditorio de la Ciudad La Esperanza de la Universidad de Huánuco, de esa ciudad, los Miembros del Jurado, designados por Resolución N° 1166 -2016-D-FCS-UDH, de fecha 26 de Agosto del 2016 y, al amparo de la Ley Universitaria N° 30220 modificado por el D. Leg. N° 739 del 01 de Noviembre de 1991 y Resolución N° 1148-2001-ANR, para proceder a la evaluación de Tesis por la modalidad de Sustentación Oral de la Graduanda: **Merlith Marilia CUCHILLA TRUJILLO**, la graduanda redactó una Tesis y se procedió a la exposición materia de evaluación, absolviendo las interrogantes que le fueron formulados por los miembros del Jurado; de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias.


Concluido la Sustentación, el Jurado procedió a la calificación:


Verificando la misma, la graduanda obtuvo el resultado siguiente: .... *APROBADA* .....

Por *UNANIMIDAD* ..... Quedando la graduanda ..... *APTA* ..... para que se le expida el **TITULO PROFESIONAL DE OBSTETRA.**

Siendo las *16:30* ..... horas, se dio por concluido el acto académico, firmando para constancia los miembros del Jurado.

  
.....  
Mg. Silvia Bacilio Cruz  
PRESIDENTA

  
.....  
Mg. Maricela Marcelo Armas  
SECRETARIA

  
.....  
Obst. Cecilia Suárez León  
VOCAL

## DEDICATORIA

A Dios, por ser el creador de todas las cosas porque me ha dado la fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado y por qué todo lo que soy y he logrado ser es gracias a él, porque está presente en cualquier lugar, en cualquier momento, circunstancia y hasta donde permitas que sea yo.

A mi padre que desde cielo ha estado siempre cuidándome y guiándome en cada uno de mis pasos y a mi madre por su cariño, amor y sobretodo su constante apoyo para lograr mis metas, por brindarme fortaleza en todo momento, por sus consejos, por despertar lo que soy y enseñarme a serlo.

## AGRADECIMIENTO

Primero y antes que nada, dar gracias a Dios por estar conmigo a cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y ayudarme a cumplir con esta meta seglar y también por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido el soporte y compañía durante todo esta etapa de mi vida profesional.

A mis padres, Cupertino papi amado, aunque no estés presente siempre tus enseñanzas han sido la base para superar todos los obstáculos, a ti madrecita Rosa Trujillo, por ejemplo de lucha constante de sacrificio y de constancia imágenes que me han acompañado en mis momentos más duros, a mis hermanos, a mi novio por el aliento y la fuerza que me dio cuanto no lo pedí, pero cuando más lo necesitaba.

A mi asesor Alfonso Castro Quiroz le agradezco por brindarme su tiempo para la realización de esta tesis.

A mis jurados revisores de tesis la Obst. Bacilio Cruz Silvia Lina, Suarez León Cecilia y Marcelo Armas Maricela Cruz, quienes aportaron y me orientaron con todos sus conocimientos durante todo este proceso.

A las obstetras del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, quienes con su apoyo desinteresado me han permitido recolectar datos para mi tesis y así poder culminar una de las etapas de mi formación profesional.

A mis docentes de la universidad, a ellos gracias infinitamente por sus enseñanzas, apoyo, orientación, consejos y conocimientos de su vasta experiencia profesional.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE.....	v
INTRODUCCION.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xii
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA .....	14
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA .....	18
1.3 JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.....	18
1.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION .....	19
<b>II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.</b>	
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	20
<b>III. MARCO TEORICO</b>	
3.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	21
3.2 BASES TEORICAS .....	23
3.3 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO. GAMERO (2003). .....	26
3.4 DEFINICIONES DE CONCEPTO BASICOS .....	42
<b>IV. HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	
4.1 HIPOTESIS DE INVESTIGACION.....	47
4.2 VARIABLES.....	47
4.3 INDICADORES.....	47

<b>V. METODOS Y TECNICAS</b>	
5.1 POBLACION Y MUESTRA.....	48
5.2 TIPO DE INVESTIGACION .....	48
5.3 TECNICAS DE RECOLECCION DE DATOS .....	49
5.4 TECNICAS DE PROCEDIMIENTO DE INFORMACION .....	49
<b>VI. RESULTADOS .....</b>	<b>50</b>
<b>VII. DISCUSIÓN.....</b>	<b>74</b>
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES .....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICOS .....	81
ANEXOS .....	87

## INTRODUCCIÓN

La tesis que se presenta a continuación tiene como objetivo el analizar cómo la salud pública que se aborda en los centros hospitalarios no depende sólo del conocimiento técnico de los profesionales y de la inversión en infraestructura, también interviene un factor relacionado con el bienestar y satisfacción de los profesionales que a su vez atienden a los pacientes, el bienestar y nivel de satisfacción de cualquier profesional, en cualquier ocupación, influye decisivamente en el desempeño de sus funciones, y en el caso del sector salud; influirá decisivamente no sólo en la calidad de la atención hacia el paciente, sino también lo más importante en contribuir a generar un entorno de bienestar al paciente para que genere condiciones de mejora en sus enfermedades.

Es bien conocido que conforme avanza la sociedad moderna, también crece el nivel de estrés e insatisfacción, en el contexto laboral depende de factores internos y externos: las condiciones de trabajo, las motivaciones profesionales, la remuneración, los horarios de trabajo, etc. son factores que sin duda contribuyen con el nivel de satisfacción en un centro laboral.

Si entendemos a la satisfacción como una acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, a nivel laboral la satisfacción podría entenderse como un equilibrio entre el esfuerzo desplegado por la persona en relación con la producción que ha generado, entendiéndose la producción no sólo en términos de Capital y Tierra, sino también en sentido más amplio, pues también puede haber producción de conocimientos, de prestigio etc.

En ese sentido, la satisfacción laboral sería el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno laboral. En el sector salud, área donde los trabajadores cumplen actividades laborales que entrañan no sólo su satisfacción personal, sino también la satisfacción de los pacientes, la motivación es imprescindible en cada una de sus intervenciones con los pacientes, pues permitirá que el profesional tenga un buen desempeño y que además el paciente se sienta satisfecho del servicio recibido.

Un profesional del sector salud que trabaja insatisfecho por sus relaciones interpersonales con el equipo de trabajo, o por la infraestructura, o por los horarios o por cualquier otro tipo de circunstancia, indudablemente será un profesional que no tendrá satisfacción propia y posiblemente no generará satisfacción en el paciente, paciente que viene en búsqueda de asistencia para mejorar su salud y que amerita un trato que le ayude a mejorar su autoestima y motivación, elementos psicológicos que influyen luego en su actitud para mejorar de la enfermedad.

La tesis que se presenta a continuación es resultado de la valiosa experiencia que desarrollé en un centro asistencial en Lima, lugar dónde tuve la oportunidad de convivir con pacientes con innumerables problemas, problemas que seguramente superaban los que tenían los profesionales que allí trabajan, sin embargo algunas veces debido a las insatisfacciones generadas por las condiciones laborales, se puede terminar generando insatisfacción en el paciente, situación que no contribuye con su salud y no refleja un buen desempeño del profesional de la salud.



Esto es aún más grave en los profesionales de la obstetricia, pues tratamos principalmente con gestantes, futuras madres que llevan consigo a un bebé y que le transmiten todo su estado de ánimo, sus alegrías y frustraciones, de allí que con nuestra actitud debemos contribuir a elevar su nivel emocional y no a frustrarlas con un mal trato que sin caer en la justificación muchas veces está asociado con el nivel de satisfacción y estrés laboral.

## RESUMEN

Los factores que inciden en satisfacción Laboral del obstetra en el centro Materno infantil Tahuantinsuyo Bajo, es el tema de la investigación que se realizó en la búsqueda de estos factores, investigación de descriptivo, prospectiva, transversal, y observacional. Siendo la población de 30 profesionales, en los que se tomó en consideración criterios de inclusión y exclusión, siendo las técnicas de recolección de datos encuestas, entrevistas estructuradas.

La relevancia del proyecto se basa en la carencia de este tipo de estudio, existen componentes dentro del ámbito laboral que influyen en la satisfacción laboral. De ahí, su importancia social y económica en el sector salud, debido a la dinámica de la organización, permite identificar situaciones del ambiente y plantear soluciones eficaces y oportunas.

Los resultados del presente estudio reflejan que: En su totalidad del grupo de estudio son mujeres, un 43,3 son casados y en general son adultos entre las edades 30-49 años. El 30% obtuvieron el grado de maestría y el 53,3% viene laborando en la institución es entre 01-10 años. El 40% de obstetras nombradas están en el nivel 1.

Obstetras que bordeando entre las edades de 30 – 49 años el 80,0%. El 30,0% con grado de Maestría, el 43,3% (13) ninguno del sexo masculino El tiempo de labor profesional en la Institución arroja que 53,3% (16) Y el 40%(6) de obstetras contratadas están en el nivel 1 y un 27% (4) se encuentran en un

nivel 3, y el 33% (5) se encuentra en un nivel profesional N5. El 33,3% (10) se insatisfecho con la apreciación física y espacio laboral. El 40,0% (12) satisfecho con la elección libre de su método de trabajo.

El 34% (10) se encuentran insatisfechos con las relaciones personales con sus superiores, el 20% (6) se encuentra satisfecho. En relación con sus pares el 40% (12) están moderadamente satisfecho y en cuanto a las relaciones con sus compañeros de trabajo el 30% (9) le es indiferente. El 43,3% se encuentran muy satisfechas en relación interpersonal con las usuarias. El 33,3% (10) le es indiferente con reconocimiento que recibe por parte de sus superiores. El 26,7% se encuentra insatisfecho con el apoyo que reciben de sus superiores. El 26,6% (8) no están satisfechas con la capacitación que recibe de la institución.

**Palabras Claves:** Satisfacción, factores

## ABSTRACT

Factors affecting job satisfaction obstetrician at the center Maternal and Child Under Tahuantinsuyo, is the subject of the research carried out in pursuit of these factors, research descriptive, prospective, transversal, and observational. It is the population of 30 professionals, which took into account criteria of inclusion and exclusion, being technical data collection surveys, structured interviews.

The relevance of the project is based on the lack of this type of study, there are components in the workplace that influence job satisfaction. Hence, their social and economic importance in the health sector due to the dynamics of the organization, identifies environmental situations and propose effective and timely solutions.

The results of this study show that: In the entire study group are women, 43.3 are married and are generally adults aged 30-49 years. 30% obtained a master's degree and 53.3% is working in the institution it is between 01-10 years. 40% named obstetricians are at level 1.

Obstetricians bordering between the ages of 30-49 years 80.0%. 30.0% with master's degree, 43.3% (13) male none time professional work in the institution reveals that 53.3% (16) and 40% (6) are contracted obstetricians at level 1 and 27% (4) are at level 3, and 33% (5) is at a professional level N5. 33.3% (10) were dissatisfied with the physical assessment and work space. 40.0% (12) satisfied with the free choice of working method. 34% (10) are dissatisfied with

personal relationships with their superiors, 20% (6) is satisfied. In relation to its 40% (12) are moderately satisfied and as to the relations with coworkers 30% (9) is indifferent. 43.3% are very satisfied in interpersonal relationship with users. 33.3% (10) is indifferent to recognition received by their superiors. 26.7% are dissatisfied with the support they receive from their superiors. 26.6% (8) are not satisfied with the training received by the institution.

**Keywords:** Satisfaction factors

# **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

Como es de conocimiento el ámbito de la obstetricia, ha tenido como el resto de las áreas sanitarias cambios importantes a lo largo de los años, es así que el profesional obstetra ya no se limita a la sola atención del parto, sino como lo señala la Organización Mundial de la Salud (OMS)<sup>1</sup> y la Federación Internacional de Obstetricia y Ginecología (FIGO)<sup>2</sup>, el Obstetra, o matrona, según sea el término de denominación del país de origen, es el profesional responsable de brindar a las mujeres el soporte, cuidado y asesoramiento necesarios durante el embarazo, parto y el puerperio, de dirigir nacimientos bajo su propia responsabilidad y de proporcionar cuidados al recién nacido y al lactante. Este cuidado incluye medidas preventivas, la promoción del nacimiento natural, la detección de complicaciones en madre y niño, el acceso a atención médica u otra apropiada asistencia y la toma de medidas de emergencia. Así como también, tiene la importante tarea de brindar educación y asesoría en salud, no sólo para la mujer, sino también para la familia y la comunidad. Este trabajo incluye la educación prenatal y la preparación para ser padres y puede extenderse a la salud de la mujer, la salud sexual o reproductiva, y el cuidado de los niños; que puede ejercerlo en cualquier entorno, incluyendo la casa, comunidad, hospitales, clínicas o centros de salud. Confederación internacional de matronas (2013).

El obstetra, provee, oferta, y administra la atención obstétrica de salud en el ámbito de su competencia, a la mujer, familia y la comunidad, en forma científica, tecnológica, sistematizada, con eficacia, eficiencia, efectividad y coordinada con los demás profesionales de la salud. Participa en la aplicación de políticas de salud y en la atención integral a la mujer en relación al embarazo, parto y puerperio, para lo cual desarrolla sus labores en las áreas asistenciales, administrativa, docente, investigación y preventivo-promocional. Ley de trabajo de la obstetra, Ley N° 27853<sup>3</sup>.

Sin embargo, es necesario precisar, que si bien es cierto, las actividades de promoción y prevención de la salud las puede realizar fuera del ámbito de los centros de salud, también es cierto que hay actividades de salud que el Estado ha garantizado su realización dentro del medio sanitario, con la finalidad de reducir, las altas tasas de morbi-mortalidad materna y perinatal. Este cambio de actitud, ha traído consigo una importante mejora. Es así, que el trabajo que realiza el profesional obstetra conjuntamente con sus colegas y el equipo multidisciplinario en un Establecimiento de Salud, es de relevante importancia para el cumplimiento de los máximos criterios de calidad asistencial; que en nuestro país tiene como ente rector al Ministerio de Salud, quien como es de conocimiento, ha sistematizado la atención de salud a través de redes y micro redes; siendo necesario precisar que el Centro Materno Infantil (CMI) Tahuantinsuyo, es uno de los centros que pertenece a la Red de Salud Túpac Amaru de Independencia en la capital de la República.

Sobre el particular, cabe precisar, lo señalado por Maceira y Palacios, (2012) quienes relatan que “El funcionamiento de una red requiere la coordinación de esfuerzos desde diferentes instituciones para llevar a cabo una estrategia de atención común, buscando en última instancia percibir que cada integrante de la misma contribuye a un logro colectivo”. Desde esta perspectiva, es relevante identificar cuáles son las condiciones de trabajo percibidas por los recursos humanos que desarrollan tareas dentro de un Establecimiento de salud, que permita identificar, en términos el vínculo del personal con su ambiente de trabajo, teniendo en consideración, que la satisfacción de los individuos en su trabajo, es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida; que constituye uno de los indicadores que condicionan la calidad del servicio.

Es decir, es responsabilidad de los líderes de las organizaciones, conocer cuáles son los elementos que provocan mayor insatisfacción laboral. Diversos estudios, son coincidentes en que la falta de promoción profesional, el exceso de carga de trabajo y la monotonía laboral son los mayores generadores de desmotivación laboral. Por otro lado hay estudios que relacionan el grado de satisfacción laboral con la mejor relación profesional-usuario, y la insatisfacción laboral con el aumento del absentismo, la agresividad y el bajo rendimiento.

A partir de estos antecedentes, se puede inferir que la insatisfacción laboral en el personal obstetra constituye un factor de riesgo para la organización e indirectamente para el usuario externo.



La insatisfacción laboral, refleja los vacíos de las políticas de calidad en las instituciones al tener en cuenta, casi exclusivamente, la satisfacción del paciente, ignorando que la interacción obstetra -paciente en establecimiento de este tipo como es el Centro Materno Infantil (CMI) Tahuantinsuyo, en el cual actualmente laboran alrededor de treinta profesionales obstetras brindando atención y desarrollando los programas establecidos por el MINSA, vendría a ser un indicador importante para la satisfacción de aquella y para mejorar la calidad del servicio. Por tanto, menospreciar la satisfacción laboral de los obstetras podría llegar a afectar, la calidad institucional en este Centro Materno Infantil (CMI).

Empero, es necesario precisar, que hay estudios, que señalan que el compromiso y la satisfacción en el trabajo manifestado por el personal hospitalario no parecen afectados por las limitaciones de funcionamiento; por lo que, desde una perspectiva de política pública, surgen recomendaciones que requieren del fortalecimiento de los espacios de decisión conjunta, de modo de facilitar la puesta en práctica de una estrategia común dentro de la red, con actividades co-organizadas, y líneas de financiamiento específicas para el fortalecimiento de la gestión de redes. Específicamente para el caso perinatal. Maceira, D. Palacios,<sup>4</sup>

Así, la situación, la satisfacción laboral constituye en la gestión de los servicios de salud desde las perspectivas de las políticas públicas, un tema en la que muchas organizaciones han invertido, debido a su preocupación por brindar oportunidades de crecimiento, Jaime, M.<sup>5</sup>

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Por lo anteriormente expuesto, el Problema de estudio se ha formulado de la siguiente manera:

¿Cuáles son los factores que inciden en la Satisfacción Laboral del Personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación se justifica en la medida que permitirá promover la sensibilización de las partes involucradas en particular del nivel gerencial, en el reconocimiento del papel del profesional obstetra como pilar básico de la organización, que contribuirá a su mejor desempeño. Los gerentes deben estar capacitados para implementar acciones y desarrollar actividades estratégicas, garantizar el funcionamiento y la producción de bienes y/o servicios a la sociedad, provocar en ella los cambios esperados como mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida y satisfacción, porque nuestros clientes externos son seres humanos, con necesidades que demandan de atención integral de trabajadores competentes y además lograr que hagan sus mejores aportaciones a los objetivos del grupo y a la institución, al facilitarle las condiciones necesarias tanto para su progreso profesional en el campo de trabajo, como personal y social, mediante el fomento de la promoción y prevención de la salud. Aunque

se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo nadie discute que al medir la satisfacción en el trabajo, se está comprobando la calidad de sus servicios internos y de la organización.

#### **1.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Respecto a las limitaciones del tema abordado, cabe señalar que existe escasez de fuentes bibliográficas que aborden la problemática de estudio y específicamente no existen antecedentes de investigación sobre el grado de satisfacción del profesional obstetra. Pero si de otros profesionales.

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, según los factores socio demográfico.
- Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, según los factores extrínsecos.
- Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, según los factores intrínsecos.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

##### 3.1.1 Antecedentes Internacionales

**FERNÁNDEZ, Col. 2003. ESPAÑA-MADRID.** En su trabajo de investigación denominado “Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid”, Concluyó: Que el grado de satisfacción es medio. Deberían introducirse modificaciones en las condiciones de trabajo y en la organización empresarial, en función de la puntuación de los determinantes de la satisfacción.<sup>6</sup>

**García-Ramos, y Col - 2013. México,** realizaron en el Instituto Mexicano del Seguro Social, Tepic Nayarit, el trabajo de investigación denominado “La Satisfacción laboral del personal de salud”,

Concluyendo que, como indicador de calidad el nivel de satisfacción laboral requiere intervenciones para promover el desarrollo organizacional con impacto en la atención al usuario.<sup>7</sup>

**Maceira y Col. - 2005. Argentina,** En su trabajo de investigación denominado “Desempeño de Cabeceras de Redes Perinatales en la Provincia de Salta”, Llegando a las siguientes conclusiones: El análisis de la encuesta al personal revela, en primer lugar, un gran sentido de pertenencia y responsabilidad del personal de ambas instituciones, más

allá de las limitaciones percibidas. El vínculo con sus superiores es bueno y exhibe la presencia de apoyo, aunque se identifica mayor necesidad de seguimiento. El nivel de satisfacción con el equipamiento hospitalario separa a ambas instituciones, siendo superior en el hospital de Salta Capital, y que se reduce en la institución de Tartagal. En segundo lugar, la estructura de derivación y la capacidad de los centros de primer nivel para atender los embarazos de alto riesgo y cubrir los requisitos de estudios e informes prenatales resultan altamente insatisfactorias para la mayoría de los entrevistados, lo que también es reflejado en el análisis de la información proveniente del SIP. El estudio muestra, tanto en las encuestas a recursos humanos como en las entrevistas en profundidad que la norma no escrita y los contactos interpersonales resultan un soporte y un modo de resolución usual ante un esquema desarticulado, que debiera ser capitalizado por el sistema. Específicamente cabe destacar que en ambos hospitales el 80% del personal de obstetricia declara sentirse siempre satisfecho con el trabajo que realiza. En las áreas de obstetricia de ambos hospitales, el 80% manifiesta “estar orgullosa/o siempre” de trabajar en el hospital, el vínculo con los compañeros de trabajo refleja niveles de satisfacción marcadamente inferiores. Sentirse valorada/o “a veces” por sus colegas representa la opción más frecuente en ambos hospitales y para los dos servicios entrevistados, reflejando más del 55% de las respuestas en todos los casos.<sup>4</sup>

### **3.1.2 Antecedentes Nacionales**

**RAMOS, B-2010-PERÚ-LIMA** en su trabajo denominado “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima-Perú” Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNDM, el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.<sup>8</sup>

## **3.2 BASES TEÓRICAS**

### **3.2.1. Satisfacción laboral**

#### **3.2.1.1. Concepto Satisfacción Laboral**

Etimológicamente el termino satisfacción deriva del latín satisfactio, que significa la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse<sup>7</sup>. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito. Laboral, por otra parte, es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquel que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra. Estas definiciones nos permiten comprender la idea de

satisfacción laboral, que es el grado de conformidad de la persona respecto al entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad

Zas, citado por Zapata, M. y Alcaraz, G. (2012), ha definido la satisfacción como: un fenómeno esencialmente humano e intersubjetivo que se inicia en el sujeto y culmina en él mismo; mientras que Berger y Luckmann, dicen que es una experiencia que se relaciona con algo o con alguien y permite dar una imagen del mundo subjetivo e intersubjetivo del ser humano en el contexto de su cotidianidad.<sup>9</sup>

Por su parte Camacaro, P. (2010), en su Tesis doctoral de Ciencias sociales, conceptualiza a la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador de cómo enfocan y reaccionan ante la satisfacción de sus necesidades como consecuencia de la interacción con los diversos factores presentes en el ambiente laboral. Este concepto está centrado en la satisfacción de las necesidades dependiendo de ciertos y determinados factores laborales, pero siempre tomando en alta importancia a que la satisfacción se logra a través de los diversos factores motivacionales, de ahí se desprende que la satisfacción laboral se descompone en tres columnas básicas: la satisfacción de las necesidades y las aspiraciones de los individuos, ambos en relación con el trabajo.<sup>10</sup>



Caballero, K. (2002), en su trabajo Concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza”, citando a Muñoz Adánez, (1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como “el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”.<sup>11</sup>

Según Locke, 1976, citado por Del Río, Perezagua, Villalta y Sánchez. (2005), la satisfacción laboral es “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo”.<sup>12</sup>

Para Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz.' Actualmente se considera que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.<sup>13</sup>

### **3.3. EVOLUCIÓN HISTÓRICA DEL CONCEPTO. GAMERO (2003).**

En cuanto a la evolución histórica del concepto Locke (1976) distingue tres etapas iniciales, que él atribuye a escuelas, fundamentalmente orientadas hacia el diseño de las tareas:<sup>12</sup>

Escuela físico económica.- que se remota a Taylor (1911) y a su idea de la organización científica del trabajo. A este punto de vista económico se une, antes y después de la Primera Guerra Mundial, un punto de vista físico o más bien fisiológico (todavía presente entre los ergónomos de hoy en día) que trata de abordar la fatiga buscando los medios de reducirla. Esta preocupación se muestra como central hasta los años treinta con los trabajos de Lillian Gilbreth y los de la Oficina británica de estudios sobre la salud y la fatiga industrial, que muestran el beneficioso papel jugado por las pausas, la estructura de los horarios, etc. En el mismo orden de ideas e investigan antídoto al disgusto como el pago por pieza, la disminución de los lotes, el aumento de la variedad de las tareas (ensanchamiento horizontal), la introducción de la música en los talleres, etc. Resumiendo, los investigadores introducen en los procesos de trabajo diversos estimulantes, que no son útiles directamente para aumentar la producción, pero sí indirectamente por su efecto sobre la satisfacción laboral.

Escuela psicossociológica o de relaciones humanas.- que tiene su origen en los trabajos de Elton Mayo (1933) en Hawthorne. Su investigación sobre la fatiga y las ausencias de pausas en la empresa textil le llevó a constatar que factores tales como los vínculos con la dirección o los ambientes de grupo también entraban en juego en las actitudes de los empleados y que podían ser modificados en cierta medida mediante intervenciones psico-sociales. Este movimiento se desarrolló, en parte, por la proliferación, desde el comienzo de la Segunda Guerra Mundial, de estudios sobre liderazgo. Las conexiones tanto con el superior jerárquico como con el grupo, se situaban en el centro de las preocupaciones. Los años 1955-1960 constituyen el periodo culminante de la asociación causal entre relaciones humanas y satisfacción laboral.<sup>14</sup>

Escuela de desarrollo.- que nace con el estudio de Herzberg et al. (1959) y fuertemente entroncada con la teoría de las necesidades de Maslow<sup>15</sup> (1954). Su Teoría Dual o de los Dos Factores se basa en la idea de que las personas tienen dos clases de necesidades: las de higiene, que están relacionadas con las condiciones físicas y psicológicas en las cuales se trabaja, y las motivadoras, que se concibieron como muy similares a las necesidades superiores de las que habla Maslow en su teoría. Estos dos tipos de requerimientos se satisfacen mediante diferentes clases de recompensas. Las necesidades de higiene se sacian por los niveles de determinadas condiciones llamadas factores higienizadores o reducción o eliminación de la satisfacción. Por otra parte, los factores motivadores, que solventan las

necesidades de autorrealización de un individuo en su trabajo, producen satisfacción cuando están presentes, mientras que cuando están ausentes originan el mismo “estado neural” asociado a la presencia de los factores higienizadores. A pesar de las serias dudas sobre la validez de la teoría, los estudios han sido muy decisivos a favor de ella cuando se ha considerado uno de los conceptos fundamentales de la teoría, el llamado enriquecimiento de las tareas (jobenrichment).<sup>15</sup>

Estas tres corrientes de pensamiento sitúan los determinantes de la satisfacción laboral en distintas esferas. La aproximación físico-económica hace hincapié en las condiciones físicas adecuadas del trabajo. El enfoque psico-social se centra en la importancia de la supervisión efectiva y los grupos de trabajo cohesionados. La perspectiva de desarrollo enfatiza los sentimientos de los empleados satisfechos debido a tareas mentales exigentes. Las variables relacionadas con el trabajo (es decir, las características del puesto, las responsabilidades asumidas, la cantidad de trabajo, el control percibido sobre los procedimientos) son consideradas importantes para entender la satisfacción laboral, porque variables crean una influencia situacional inmediata y fuerte.

A pesar de las diferencias señaladas, estas corrientes acuerdan en contemplar la variabilidad en la satisfacción laboral únicamente como una función de las diferencias en la naturaleza de los trabajos que los individuos desempeñan. En el pasado, éste ha sido el enfoque numéricamente dominante. Los estudios que emplean esta clase de

razonamiento consideran dos conjuntos de variables (uno que mide las características del puesto laboral y otro, la satisfacción laboral) e intentan establecer relaciones causales del primero sobre el segundo.

Existe una amplia variabilidad en los tipos de características del puesto laboral que han sido usadas. Entre las más usuales se encuentran las características de la estructura organizativa (por ejemplo, intensidad del control y el tamaño), factores de contenido del trabajo (como el grado de especialización), las oportunidades de promoción, las horas de trabajo y factores económicos y sociales. Excelentes revisiones de este tipo de estudios son proporcionados por Herzberg<sup>16</sup> et al. (1957) y Vroom (1964). Generalmente estas investigaciones han encontrado que la satisfacción con el trabajo varía, a menudo considerablemente, con una o más de estas variables. Pese a la utilidad práctica de estos razonamientos, su visión presenta problemas importantes que cuestionan su utilidad para lograr un completo entendimiento de la satisfacción con el trabajo. Estas dificultades fundamentalmente surgen como consecuencia de su excesivo énfasis en la objetividad de las características del empleo y la consiguiente imposibilidad para explicar las diferencias en los niveles de satisfacción de individuos en empleos con las mismas características objetivas.

Esta tradición ejerció una influencia decisiva en el desarrollo del marco conceptual propuesto por Hackman y Oldham (1975, 1976, 1980). Su modelo de las características del empleo supone que cinco peculiaridades centrales de la tarea (variedad, significado, identidad,

autonomía y retroalimentación) influyen en tres estados psicológicos críticos (significado experimentado del trabajo, responsabilidad respecto a sus resultados y conocimiento de las consecuencias reales de las actividades laborales), que afectan los resultados laborales (motivación, productividad y satisfacción laboral).

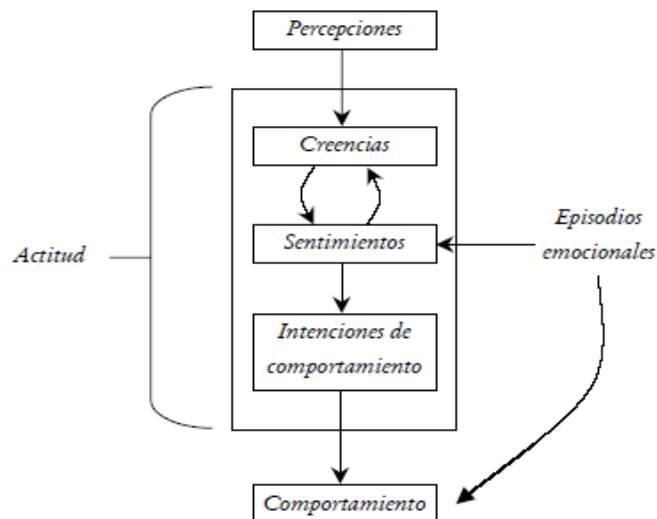
Adicionalmente, proponen que estas relaciones están mediadas por la fuerza de la necesidad de crecimiento (desarrollo personal) del empleado. La principal novedad de esta construcción teórica radica, precisamente, en la introducción de ese factor mediador, por su conexión con factores de personalidad. Esta construcción teórica ha servido de ímpetu para muchos trabajos posteriores y de apoyo para el desarrollo de diseños de tareas organizacionales.<sup>17</sup>

En la actualidad, parece haber extendido entre los investigadores en interpretar la satisfacción como “la actitud general de la persona hacia su trabajo” (Robbins y Coulter,<sup>18</sup> Brevemente definida, una actitud representa una predisposición a responder de forma favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno. La actitud es un estado preparatorio, una condición previa del comportamiento, integrada por tres componentes (Fishbering y Ajzen 1975):

- Componente cognitivo.- que define las creencias, opiniones, conocimiento o información mantenida por una persona y que evoca la noción de “cálculo” y de razonamiento. Este componente se nutre de la percepción.

- **Componente afectivo.-** que es el segmento emocional o de sentimiento de una actitud. Estas emociones se diferencian de los estados de humor, en la medida en que éstos son situaciones emocionales que no están dirigidas contra algo o alguien en particular.
- **Componente conativo.-** que recoge la intención de comportarse de determinada forma hacia algo o alguien.

*Modelo para la relación entre actitud y comportamiento*



La interpretación tricotómica de la satisfacción, en tanto que actitud, posibilita la incorporación en su análisis de otros aspectos ligados con el comportamiento humano tales como la percepción, el procedimiento de la información, el aprendizaje, la memoria, la personalidad, el entorno vital no laboral, el contexto social y cultural en el que el juicio de satisfacción es emitido, etc. Supone un considerable enriquecimiento del marco teórico en relación con las más tempranas aproximaciones al tema, que permite dar explicación a las consistencias

y diferencias a escala individual respecto a la satisfacción laboral. En último término, la interpretación de la satisfacción laboral como actitud permite anidar los diversos puntos de vista recogidos en la extensísima literatura psicológica, considerados en general como alternativas irreconciliables, en la medida en que cada uno de ellos centra el análisis en alguno de los aspectos señalados anteriormente.

### **3.3.3. Teorías que explican la Satisfacción Laboral**

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del Ajuste en el Trabajo, de la Discrepancia, de la Satisfacción por Facetas y la de los Eventos Situacionales.

#### **3.3.3.1. Teoría bifactorial de la satisfacción.**

Es una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg, denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos

- 1. Factores higiénicos o factores extrínsecos,** están relacionados con la insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, los factores higiénicos están fuera del control de las



personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal, etc.

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo.

Herzberg destaca que, tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajarán más, se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa). Según las investigaciones de Herzberg, cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo. Pero, cuando los factores higiénicos son pésimos o precarios, provocan la insatisfacción de los empleados.

A causa de esa influencia, más orientada hacia la insatisfacción, Herzberg los denomina factores higiénicos, pues son esencialmente profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción. Su efecto es similar al de ciertos medicamentos: evitan la infección o combaten el dolor de cabeza, pero no mejoran la salud. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción.

- 2. Factores motivacionales o factores intrínsecos,** están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo. Tradicionalmente, las tareas y los cargos han sido diseñados y definidos con la única preocupación de atender a los principios de eficiencia y de economía, suprimiendo los aspectos de reto y oportunidad para la creatividad individual. Con esto, pierden el significado psicológico para el individuo que los ejecuta y tienen un efecto de "desmotivación" que provoca apatía, desinterés y falta de sentido psicológico, ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción de los individuos, Herzberg los llama también factores de satisfacción.

Herzberg destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están totalmente desligados y son distintos de los factores que originan la insatisfacción profesional. Para él, "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción, sino ninguna satisfacción profesional; así mismo, el opuesto de la insatisfacción profesional sería ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".

### TEORÍA BIFACTORIAL DE LA SATISFACCIÓN DE HERZBERG

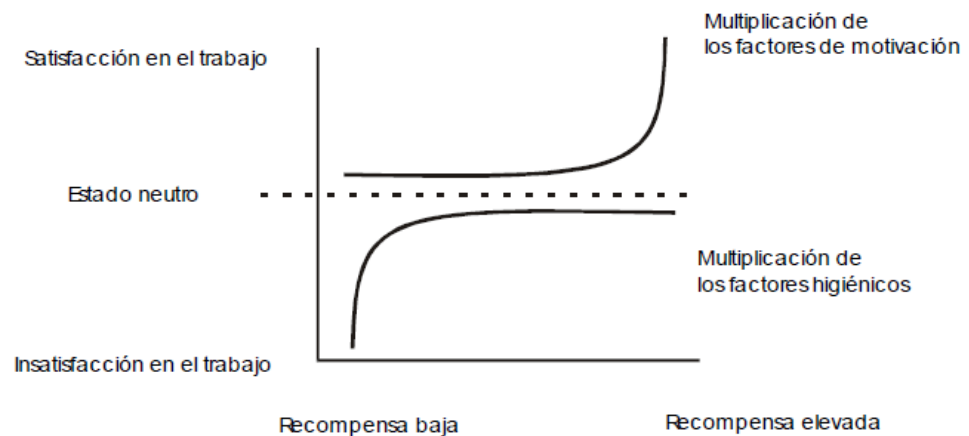
FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN		FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN	
<b>SATISFACTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización exitosa del trabajo.</li> <li>• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.</li> <li>• Promociones en la empresa, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de responsabilidad.</li> <li>• Trabajo rutinario y aburrido, etc.</li> </ul>	<b>INSATISFACTORES</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Status elevado.</li> <li>• Incremento del salario.</li> <li>• Seguridad en el trabajo, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Malas relaciones interpersonales.</li> <li>• Bajo salario.</li> <li>• Malas condiciones de trabajo, etc.</li> </ul>

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la

insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores. Pérez y Fidalgo <sup>19</sup>.

#### LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO



En resumen se puede decir: que este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo ("necesidades higiénicas") y otras referidas al contenido mismo del trabajo ("necesidades de motivación"). Si se satisfacen las

“necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro).

### **3.3.3.2. Teoría del Ajuste en el trabajo.**

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes<sup>20</sup>, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

### **3.3.3.3. Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales (Locke, 1968). La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo <sup>12</sup>

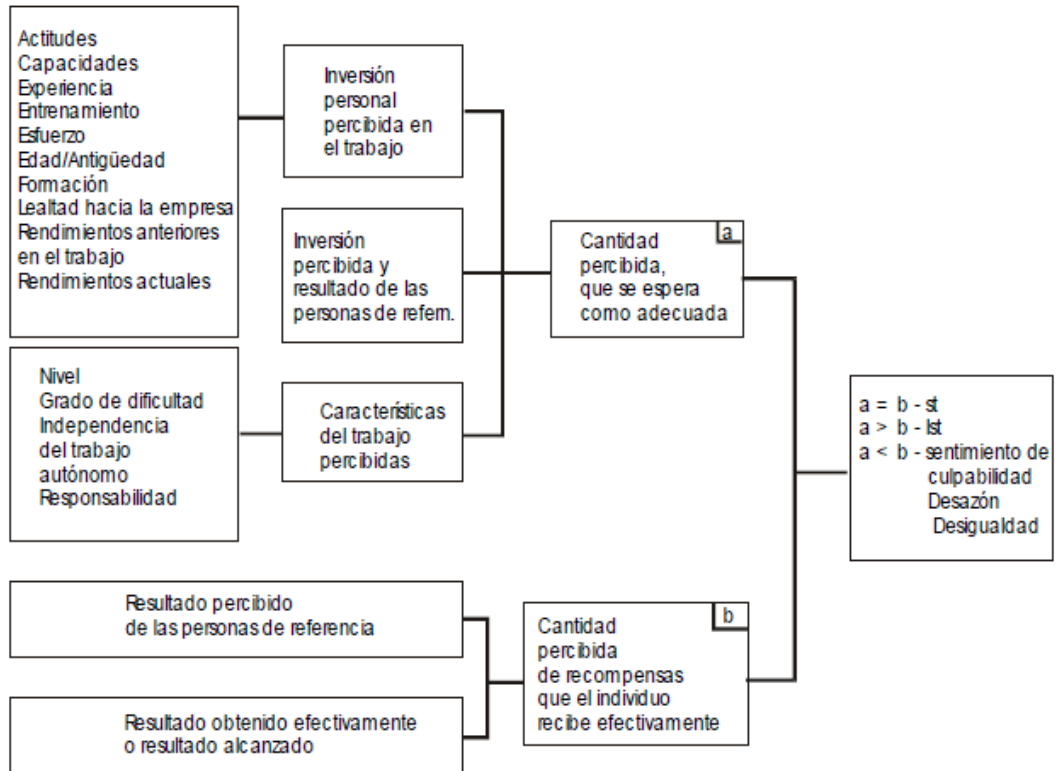
### **3.3.3.4. Teoría de la satisfacción por facetas.**

Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente, en relación con las facetas y la ponderación que tiene para el sujeto (Lawler, 1973). La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de: (a) la percepción de las contribuciones individuales para el trabajo, (b) la percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y (c) las características del trabajo

percibidas. La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de: (a) la percepción de los resultados de los otros, y (b) los resultados efectivamente recibidos por el individuo. Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones: (a) QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción; (b) QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y (c) QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.<sup>21</sup>

Esta teoría, también denominada el modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler, remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.

EL MODELO DE LAS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN  
EN EL TRABAJO DE LAWLER



Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral, al tiempo que asume el punto de partida de la teoría sobre la disonancia cognitiva, sobre todo de la teoría de la igualdad. Como puede verse en la figura, el proceso que conduce a la satisfacción e insatisfacción está determinado, por lo tanto, básicamente por las siguientes variables: a) inversiones personales y percibidas, en el trabajo; b) inversiones percibidas y resultados de las personas de referencia; c) características del trabajo percibidas; y d) cantidad percibida de recompensas o de compensación. Por otra parte, es necesario dejar claro que, dentro de esta teoría, el término “recompensa” no significa sólo retribución financiera, sino que incluye un

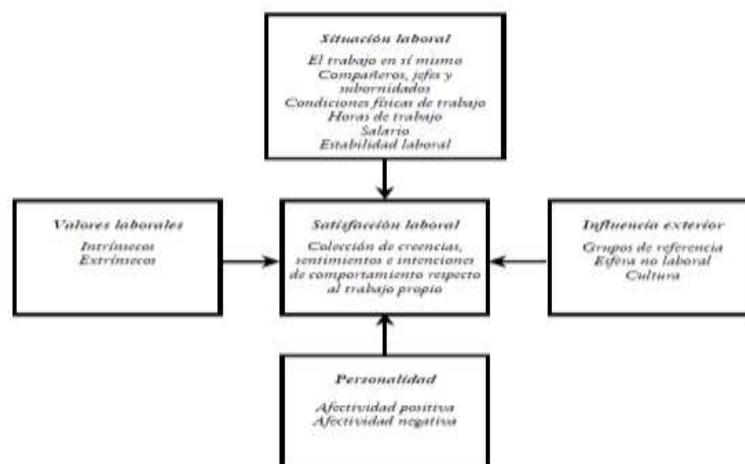


abánico muy amplio de todos los resultados y facetas del trabajo imaginables (remuneración, ascensos, reconocimientos, comunicación con la dirección, etc.). Caballero (2002).

### 3.3.3.5. Teoría de los eventos situacionales

En esta teoría se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales (Quarstein, Mc Afee, & Glassman, 1992). Las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).<sup>22</sup>

### DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL (INTERPRETACIÓN DE LA LITERATURA EN PSICOLOGÍA)



## **3.4 DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS**

### **3.4.1. Comportamiento organizacional**

El comportamiento organizacional se define como la comprensión, predicción y administración del comportamiento humano en las organizaciones. La importancia del comportamiento organizacional radica en su interrelación con disciplinas afines como: (a) la teoría de la organización, (b) el desarrollo de la organización, y (c) la administración de recursos humanos; que se centran en comprender y explicar el comportamiento individual y grupal en las organizaciones.

### **3.4.2. Organización del trabajo**

El trabajo es una actividad orientada a un fin y, por lo tanto, organizada. En la actividad laboral moderna están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones entre los individuos. Una organización del trabajo puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores y trabajadoras o puede operar como un factor agravante del riesgo existente. Parra (2003).

### **3.4.3. Actitudes hacia el trabajo**

Las actitudes representan una importante variable orientada cognitivamente en el estudio del comportamiento organizacional. Una actitud es una tendencia persistente a sentir y comportarse en cierta

forma hacia algún objeto, es un proceso cognitivo completo que tiene tres características básicas: (a) persiste a menos que se haga algo para cambiarla, (b) varía a lo largo de una escala de muy favorable a muy desfavorable, y (c) se dirige hacia un objeto por el que una persona tiene sentimientos y creencias. Las actitudes tienen tres componentes básicos: (a) emocional, que son los sentimientos o el afecto de la persona hacia un objeto; (b) informativo, que son las creencias y la información que una persona tiene sobre el objeto; y (c) comportamiento, que consiste en las tendencias de una persona a comportarse de una manera específica hacia un objeto. Comprender las funciones de las actitudes y la manera en que pueden cambiarse es importante en el estudio del comportamiento organizacional.

Para Blum (1976) (cit. por Loitegui 1990), los conceptos actitudes, satisfacción y moral laboral son muy parecidos y muy interrelacionados, pero de ninguna forma se pueden considerar idénticos; las actitudes pueden contribuir a la satisfacción, que está compuesta por un conjunto de ellas, y, a su vez, la satisfacción influye en la moral. Este autor propone las siguientes definiciones:

- Actitud laboral: Es la manera en que el trabajador se siente con respecto a su trabajo, su disposición para reaccionar de una forma especial ante los factores relacionados con este trabajo.
- Satisfacción laboral: Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.

- Moral laboral: Desde el punto de vista del trabajador, consiste en la posesión de un sentimiento de ser aceptado y de pertenecer al grupo, mediante la adhesión a los fines comunes y la confianza de que estos fines son deseables. La moral es generada por el grupo, pero no se trata de la media de las actitudes de los miembros del grupo. La moral comporta cuatro determinantes fundamentales: el sentimiento de solidaridad del grupo, la necesidad de un objetivo común, progreso observable hacia este objetivo y la participación individual en las tareas que son consideradas como necesarias para alcanzar dicho objetivo. Caballero (2002).

#### **3.4.4 Satisfacción laboral**

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. Robbins (1996).

#### **3.4.5 Instrumentos para medir la satisfacción laboral**

##### **3.4.4.1 La escala General de satisfacción (Overall Job Satisfacción)**

Desarrollada por Warr, Cook y Wall, en 1979. Las características de esta escala es que operacionaliza la satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado y recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.

En el presente estudio, será utilizada esta escala, puesto que, está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos de las condiciones de trabajo formulados por Herzberg, en su teoría bifactorial de la satisfacción.

Está formada por dos subescalas:

- Sub escala de factores intrínsecos o de motivacionales: aborda aspectos como: reconocimiento, responsabilidad, realización personal o logro, oportunidad de progresar (ascenso), el trabajo en sí.
- Sub escala de factores extrínsecos o de higiene: aborda aspectos como: políticas laborales, relaciones interpersonales, condiciones laborales, clima laboral, remuneración.

Esta escala puede ser administrada por un entrevistador pero una de las ventajas es la posibilidad de ser auto cumplimentado y de ser aplicada colectivamente. Su brevedad, el tener las alternativas de respuesta especificadas, la posibilidad de una sencilla asignación de pesos numéricos a cada alternativa de respuesta y su vocabulario sencillo hacen de ella una escala de aplicación no restringida a nadie en concreto, por lo que no se requiere de administradores altamente calificados. Los encuestados deben señalar para cada uno de los quince ítems (número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores), su grado de satisfacción o insatisfacción, en una escala de siete puntos:

Muy insatisfecho	(1)
Insatisfecho	(2)
Moderadamente insatisfecho	(3)
Ni satisfecho, ni insatisfecho	(4)
Moderadamente satisfecho	(5)
Satisfecho	(6)
Muy satisfecho.	(7)

Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general
- Satisfacción extrínseca
- Satisfacción intrínseca

## **IV. HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **4.1 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

H1. Los factores socio demográfico, extrínsecos, intrínsecos que inciden en la satisfacción laboral del Personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo, durante el periodo de marzo a Agosto de 2015, es satisfactorio.

H2. Los factores socio demográfico, extrínseco, intrínseco que inciden en la satisfacción laboral del Personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, es insatisfactorio.

### **4.2 VARIABLES**

**4.2.1. Variable Dependiente** : Satisfacción laboral

**4.2.2. Variable independiente** : Factores socio demográficos  
Factores extrínsecos  
Factores intrínsecos

### **4.3 INDICADORES**

Muy insatisfecho	(1)
Insatisfecho	(2)
Moderadamente insatisfecho	(3)
Ni satisfecho, ni insatisfecho	(4)
Moderadamente satisfecho	(5)
Satisfecho	(6)
Muy satisfecho.	(7)

## **V. MÉTODOS Y TÉCNICAS**

### **5.1. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para efectos del presente trabajo, se trabajó con una muestra al 100% con una población de 30 obstetras, de ambos sexos, que se encuentren laborando en el momento de realizar la encuesta en las diferentes áreas del Centro de Salud Materno Infantil Tahuantinsuyo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015.

#### **5.1.1. Criterios de inclusión**

Se incluye a todo el personal profesional obstetra de las diferentes áreas del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo, durante el periodo de marzo a mayo de 2015.

#### **5.1.2. Criterios de exclusión**

Se excluyeron a los profesionales de obstetra que estuviera de vacaciones y de licencia, asimismo al personal que no acepte participar.

### **5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La Investigación es de tipo descriptiva, prospectiva, transversal

Es observacional, puesto que solo se observa el fenómeno de estudio sin manipularlo; es de corte transversal, porque las variables que se medirán en un solo momento, y es prospectivo porque los datos serán recolectados después de la planeación de la investigación.



### **5.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizará como instrumento de recolección de datos una encuesta con preguntas cerradas, de opciones múltiples, para facilitar el llenado de la misma. Este instrumento estará dividido en dos partes.

Parte I: Dirigido a obtener información de aspectos de carácter general, validado por el MINSA, referidos a datos socios demográficos de edad, sexo, estado civil, condición laboral, grado académico, turnos de trabajo, tiempo de servicios en la Institución y en el cargo actual.

Parte II: Cuestionario de escala general de satisfacción (Overall Job Satisfacción), que consta de 14 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral. Conformada por dos subescalas:

- Sub escala de factores intrínsecos o de motivacionales
- Sub escala de factores extrínsecos o de higiene

Será aplicada en forma anónima para garantizar la confiabilidad de las respuestas y la participación será absolutamente voluntaria.

### **5.4 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTOS DE LA INFORMACIÓN**

Los datos serán procesados mediante el uso del programa Microsoft Excel. Para el análisis de la información, se aplicara, la estadística descriptiva.

## VI. RESULTADOS

### 6.1 PRESENTACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

#### 1. FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

**TABLA N° 01**

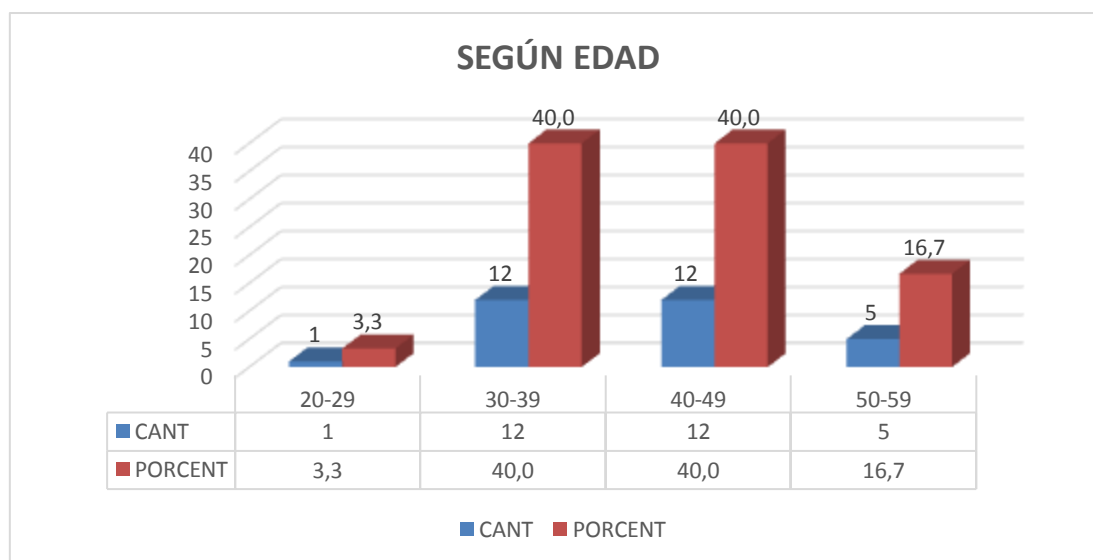
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN EDAD DEL PERSONAL MARZO – AGOSTO 2015**

EDAD	N°	%
20-29	1	3.3%
30-39	12	40%
40-49	12	40%
50-59	5	16.6%
TOTAL	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

**GRÁFICO N° 01**



Fuente : Tabla N° 01

Elaboración : La tesista.

El presente cuadro relacionado a la edad de los profesionales en Obstetricia y su satisfacción laboral. Explica que: El 80,0% (12 entre 30 -40 y 12 de 40- 49) se encuentran bordeando entre las edades de 30 – 49 años, edades que indica que los profesionales han cumplido con sus expectativas laborales.

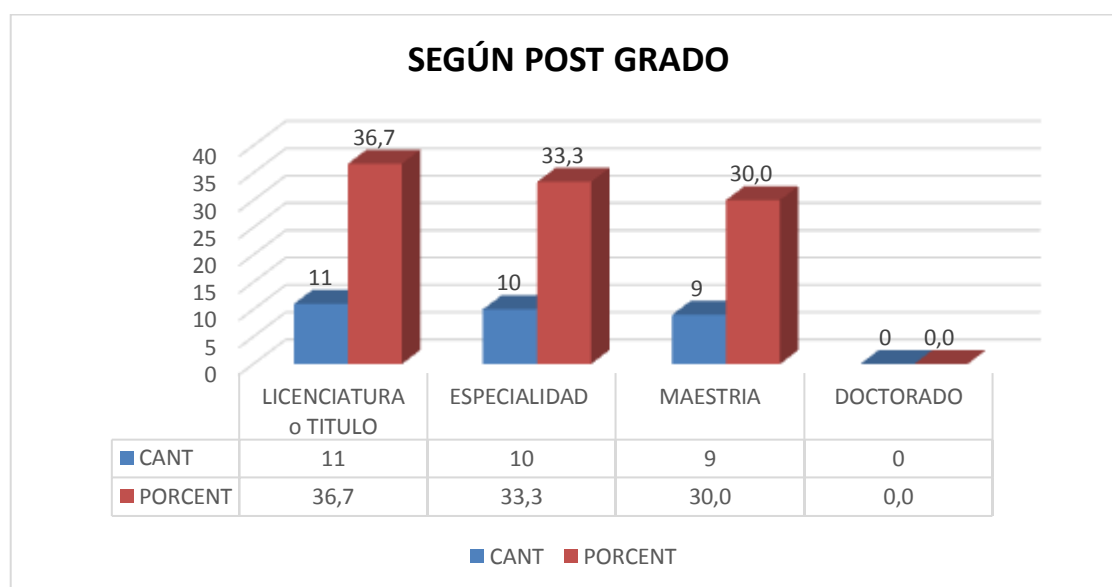
TABLA N° 02

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN POST GRADO DEL PERSONAL MARZO-AGOSTO 2015**

POST GRADO	N°	%
LICENCIATURA o TITULO	11	36.6%
ESPECIALIDAD	10	33.3%
MAESTRIA	9	30%
DOCTORADO	0	0%
TOTAL	30	100 %

Fuente : Encuesta.  
Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 02



Fuente : Tabla N° 02  
Elaboración : La tesista.

Los resultados del cuadro, en relación al post grado de los profesionales en Obstétrica concluye que: el 30% (9) obtuvieron el grado de Maestría, lo que nos indica que es un buen porcentaje de estos profesionales que buscan constantemente en elevar sus conocimientos para ser profesionales más competitivos y elevar la calidad de atención, el 33,3% obtuvieron especialidad posiblemente por las razones antedichas.

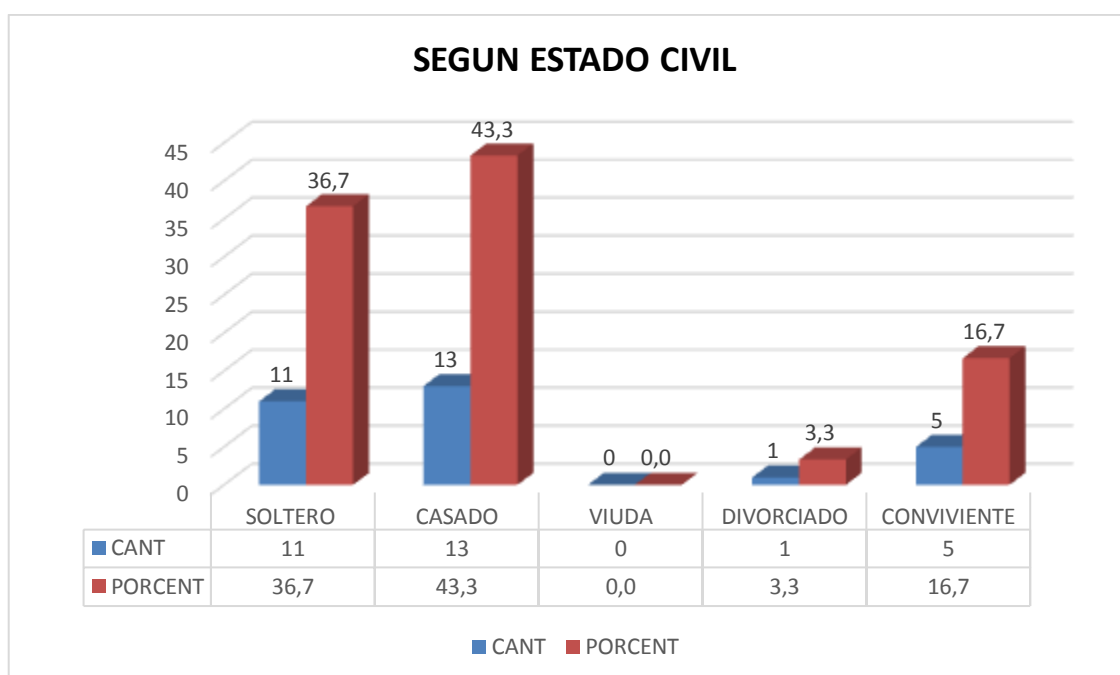
TABLA N° 03

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN ESTADO CIVIL DEL PERSONAL MARZO-AGOSTO 2015**

ESTADO CIVIL	N*	%
SOLTERO	11	36.6%
CASADO	13	43.3%
VIUDA	0	0%
DIVORCIADO	1	3.3%
CONVIVIENTE	5	16.6%
TOTAL	30	100%

Fuente : Encuesta.  
Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 03



Fuente : Tabla N° 03  
Elaboración : La tesista.

De acuerdo a los resultados del cuadro que nos indican que: 43,3% (13) tiene una relación civil de casadas, un buen porcentaje significativo es el de 36,6% (11) con condición de solteras, el resto de las condiciones civiles no son porcentajes relevantes.

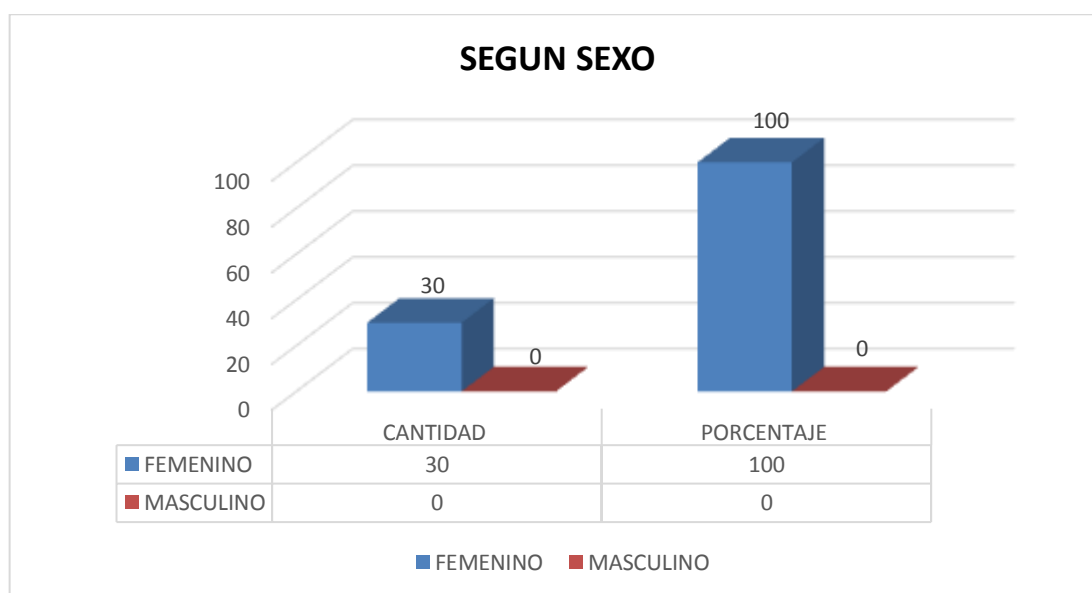
TABLA N° 04

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN SEXO DEL PERSONAL MARZO-AGOSTO 2015**

SEXO	N°	%
FEMENINO	30	100%
MASCULINO	0	0%
TOTAL	30	100%

**Fuente** : Encuesta.  
**Elaboración** : La tesista.

GRÁFICO N° 04



**Fuente** : Tabla N° 05  
**Elaboración** : La tesista.

El cuadro concluye que: el 100% (30) son del sexo femenino, y ninguno s del sexo masculino, lo que nos sugiere que la profesión es predominantemente ejercida por el sexo femenino.

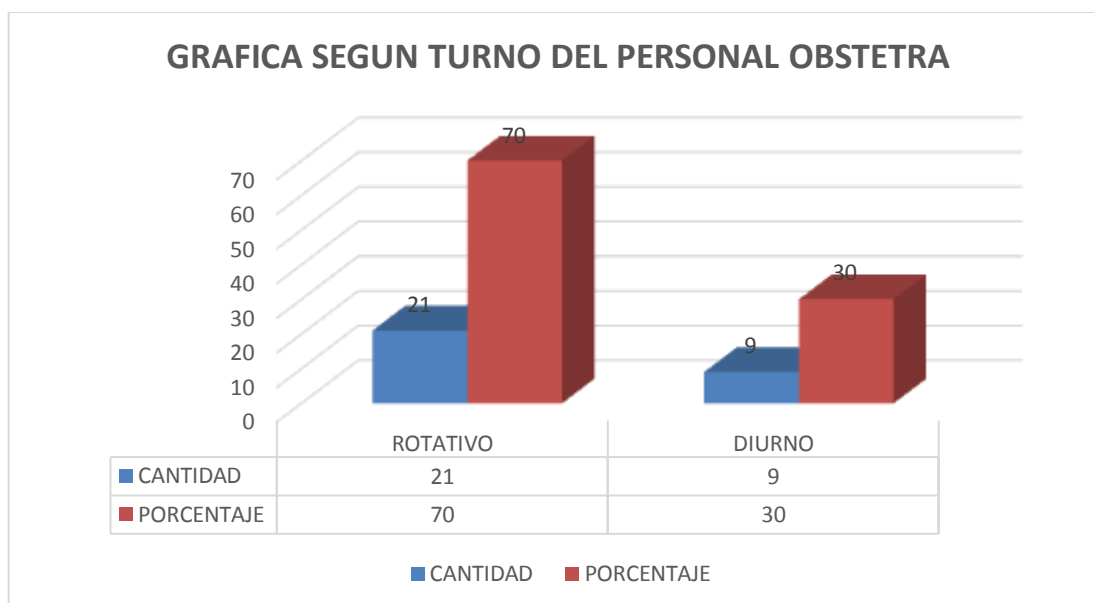
TABLA N° 05

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN TURNO LABORAL MARZO-AGOSTO 2015**

TURNO PROGRAMADO	N°	%
ROTATIVO	21	70%
DIURNO	9	30%
TOTAL	30	100%

**Fuente** : Encuesta.  
**Elaboración** : La tesista.

GRÁFICO N° 05



**Fuente** : Tabla N° 05  
**Elaboración** : La tesista.

El cuadro muestra que de acuerdo a la programación laboral hospitalaria de los profesionales en obstetricia el 70% (21) cumplen con programación rotativa (mañana. Tarde y noche) esta exigencia laboral es debido al mayor tiempo de servicio y a la mayor experiencia laboral, 30% (9) realizan labor diurna (consultorios externos).

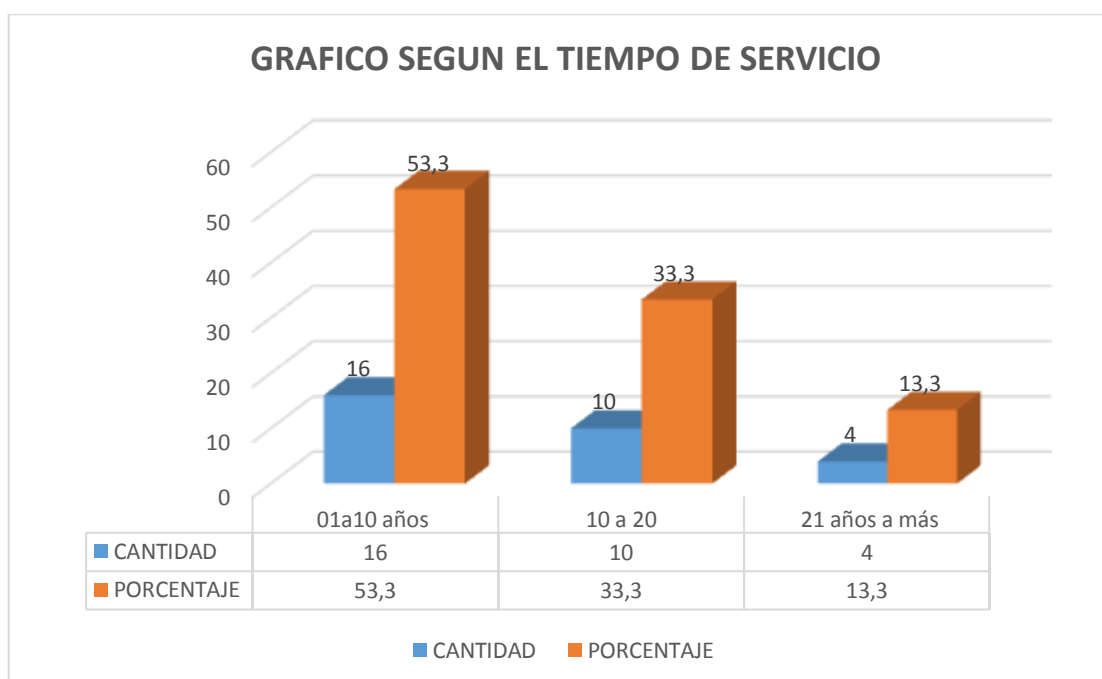
TABLA N° 06

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN TIEMPO DE SERVICIO DE LA INSTITUCION DEL PERSONAL  
MARZO-AGOSTO 2015**

TIEMPO DE SERVICIO	N°	%
01-10	16	53.3%
11-20	10	33.3%
21 a más	4	13.3%
TOTAL	30	100%

Fuente : Encuesta.  
Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 06



Fuente : Tabla N° 06  
Elaboración : La tesista.

El cuadro porcentual nos muestra que: 53,3% (16) viene laborando entre 01 a 20 años, el 33,3% (10) laboran en la institución de 11 a 20 años y 13,3% (4) más de 21 años, lo que podemos deducir que es un personal profesional relativamente joven.

TABLA N° 07

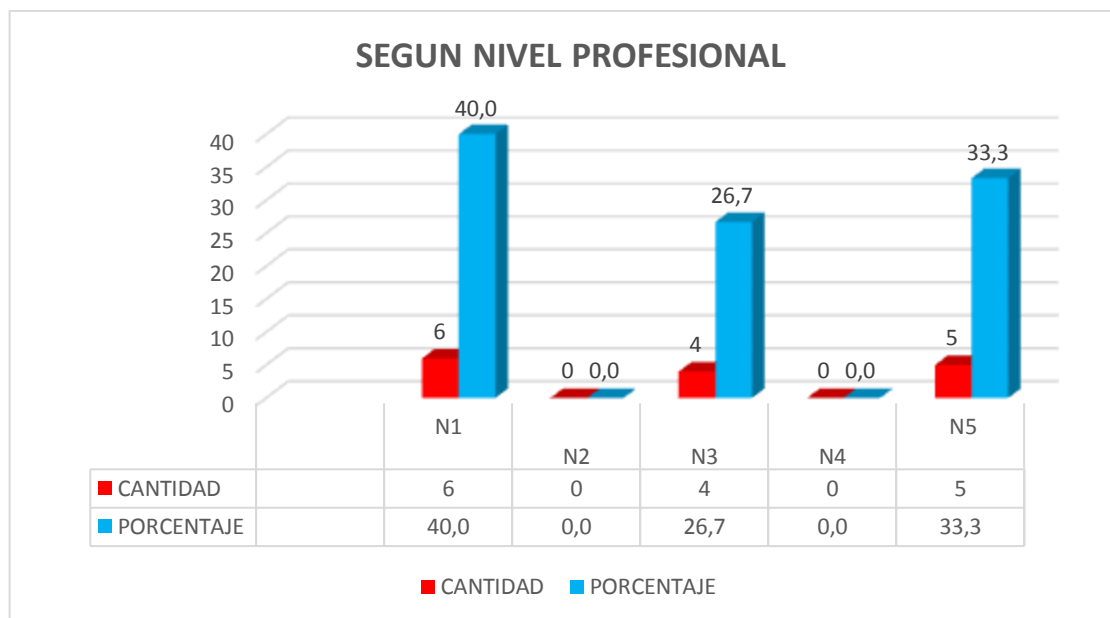
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN EL NIVEL PROFESIONAL DEL OBSTETRA NOMBRADO  
PERSONAL MARZO-AGOSTO 2015**

NIVEL PROFESIONAL	N*	%
N1	6	40%
N2	0	0,0%
N3	4	27%
N4	0	0,0%
N5	5	33%
TOTAL	15	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 07



Fuente : Tabla N° 07

Elaboración : La tesista.

De acuerdo al cuadro nos indica que el 40%(6) de obstetras contratadas están en el nivel 1 y un 27% (4) se encuentran en un nivel 3, y el 33% (5) se encuentra en un nivel profesional N5



## 2. FACTORES EXTRINSECOS

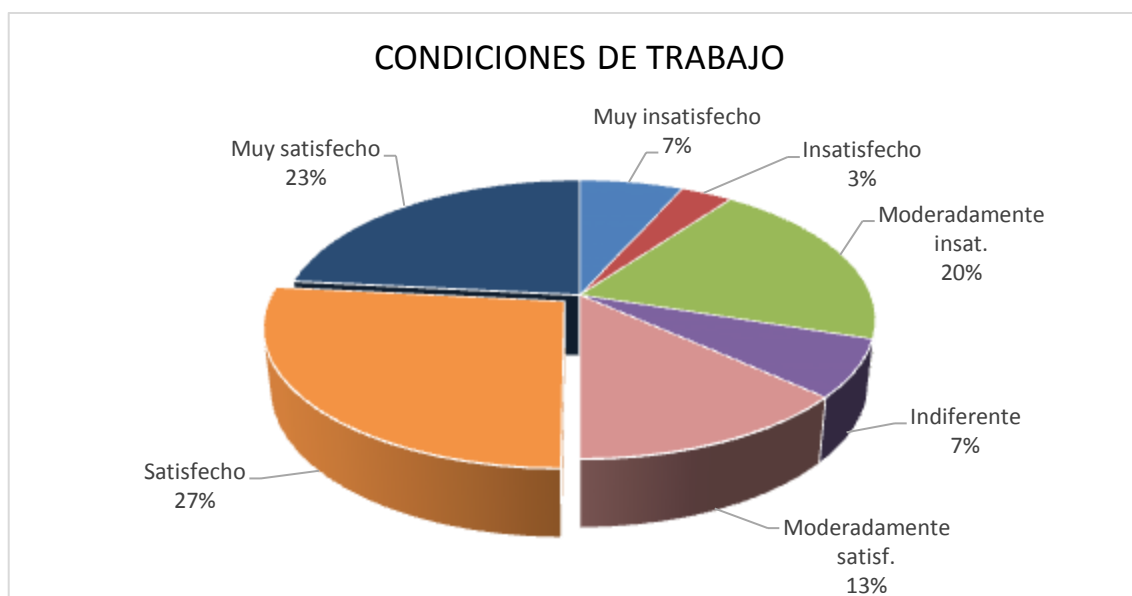
TABLA N° 08

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN CONDICIONES FÍSICAS Y EL ESPACIO MARZO – AGOSTO 2015**

Apreciación laboral del centro	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Condiciones Físicas y el espacio	3	10%	2	6,6%	6	20%	2	6,6%	7	23,3%	10	33,3%	0	0%	30	100%

Fuente : Encuesta.  
Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 08



Fuente : Tabla N° 08  
Elaboración : La tesista.

En el grafico reporta que de acuerdo a la apreciación Física y el espacio Laboral, el 33,3% (10) se encuentran satisfechos, el 7% (02) son indiferentes o se encuentran insatisfecho.

TABLA N° 09

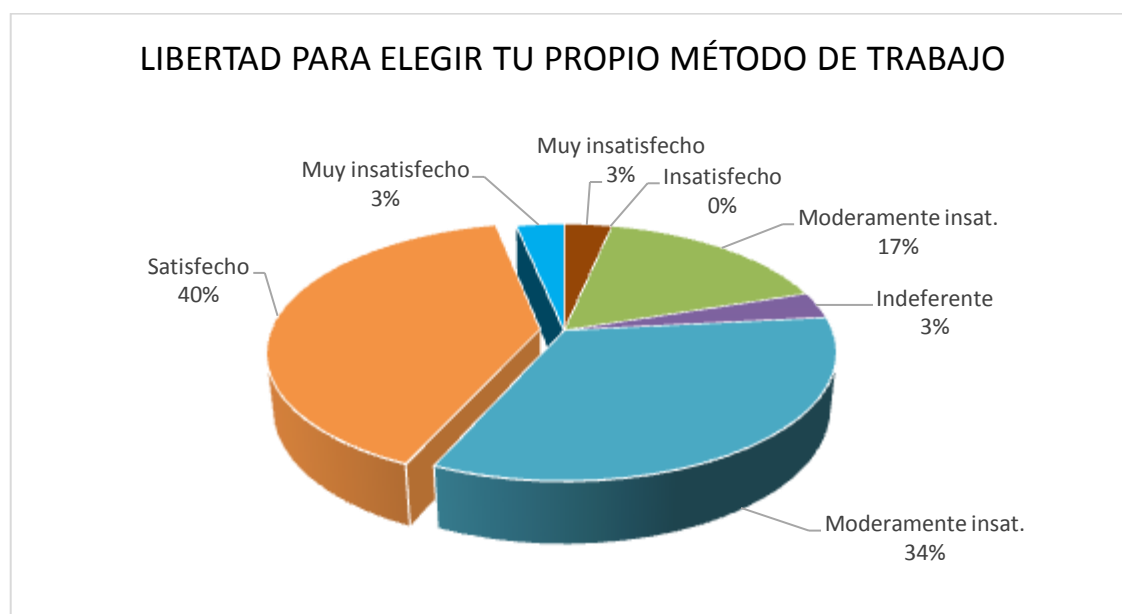
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LIBERTAD PARA ELEGIR SU MÉTODO DE TRABAJO  
MARZO – AGOSTO 2015**

Apreciación laboral del centro	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Libertad para elegir tu propio método de trabajo	1	3,3%	0	0%	5	16,6%	1	3,3%	10	33,3%	12	40%	1	3,3%	30	100%

**Fuente** : Encuesta.

**Elaboración** : La tesista.

GRÁFICO N° 09



**Fuente** : Tabla N° 09

**Elaboración** : La tesista.

En cuanto a la elección libre de su método de trabajo el gráfico nos determina que: el 40% (12) está satisfechos en tomar sus propias decisiones laborales de acuerdo a su perfil, el 3,3% de (1) se hallan insatisfechos o les es indiferente.

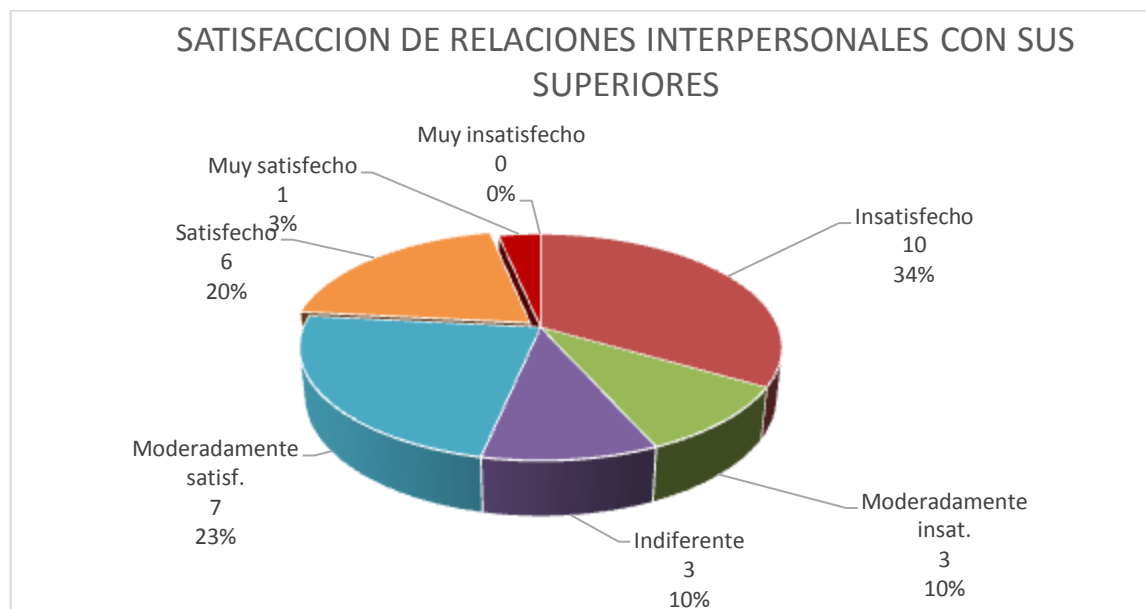
TABLA N° 10

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LAS RELACIONES CON SUS SUPERIORES  
MARZO – AGOSTO 2015**

Apreciación de acuerdo a las relaciones interpersonales con sus superiores	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Las relaciones interpersonales con sus superiores	0	0%	10	33,3%	3	10%	3	10%	7	23,3%	6	20%	1	3,3%	30	100%

Fuente : Encuesta.  
Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 10



Fuente : Tabla N° 10  
Elaboración : La tesista.

El cuadro concluye el 34 % (10) se encuentran insatisfechos con la relación interpersonal con sus superiores y el 20% (6) se encuentra satisfechos

TABLA N° 11

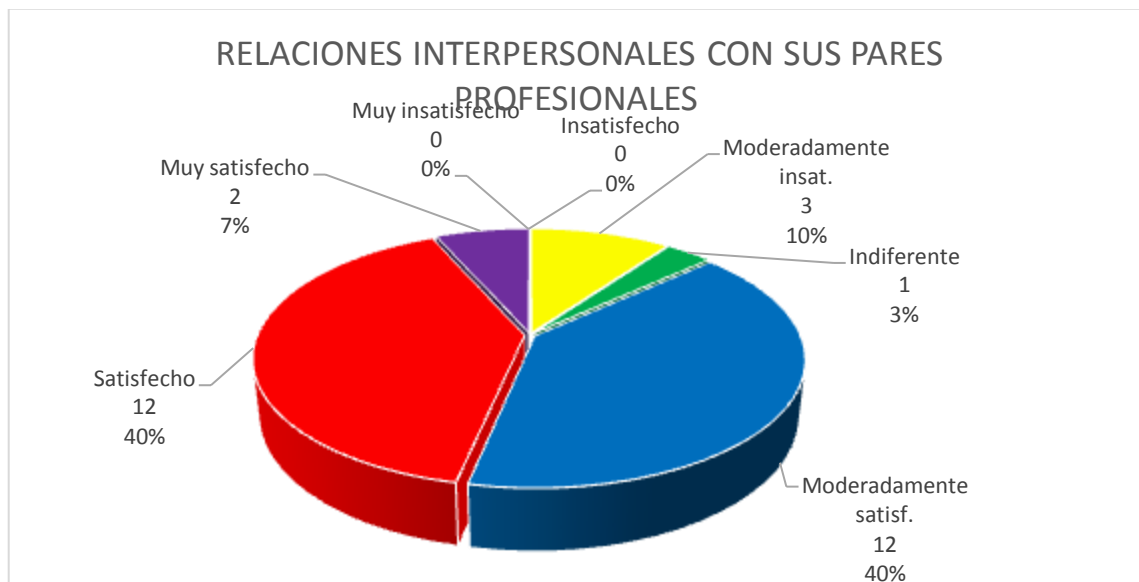
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LAS RELACIONES CON SUS PARES PROFESIONALES  
MARZO – AGOSTO 2015**

Apreciación de acuerdo a las relaciones interpersonales con sus pares profesionales	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Las relaciones interpersonales con su pares profesionales	0	0%	0	0%	3	10%	1	3,3%	12	40%	12	0%	2	6,6%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 11



Fuente : Tabla N° 11

Elaboración : La tesista.

En relación con sus pares profesionales el gráfico nos muestra que: 40% es tan moderadamente satisfechos, el 10% (3) se encuentra moderadamente insatisfecha y el 1%(3) le es indiferente .

TABLA N° 12

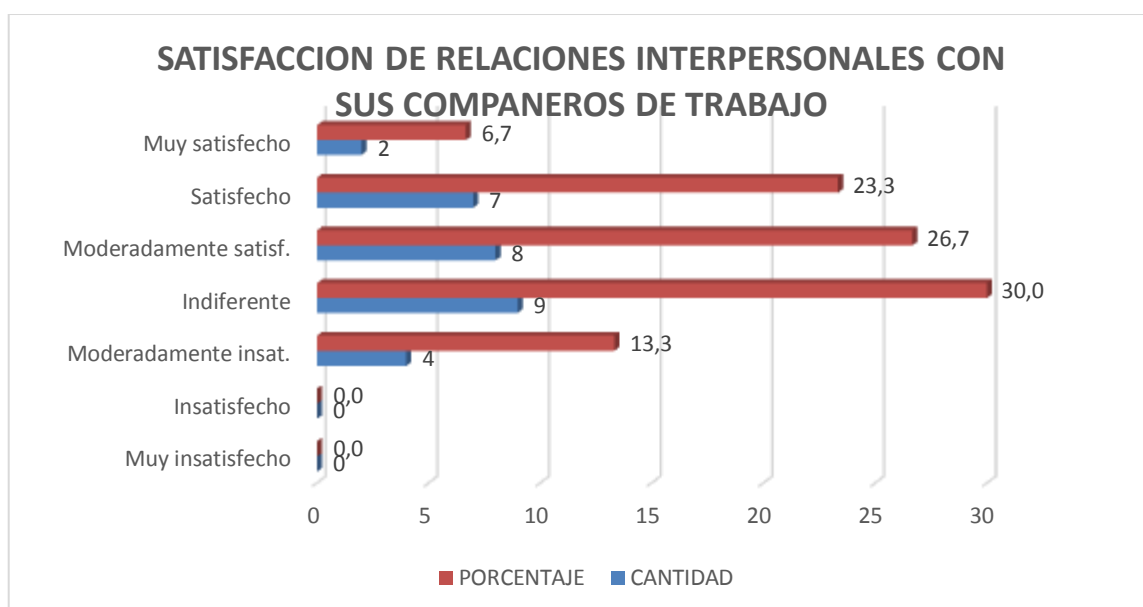
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LAS RELACIONES CON SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO  
MARZO – AGOSTO 2015**

Apreciación de acuerdo a las relaciones interpersonales	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo	0	0%	0	0%	4	13,30%	9	30%	8	26,6%	7	23,3%	2	6,60%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 12



Fuente : Tabla N° 12

Elaboración : La tesista.

El cuadro determina que, el 30,0% (9) le es indiferente las relaciones con sus compañeros de trabajo, el 26,6% (8) moderadamente satisfecho y el 23,3% (7) están satisfechas.

TABLA N° 13

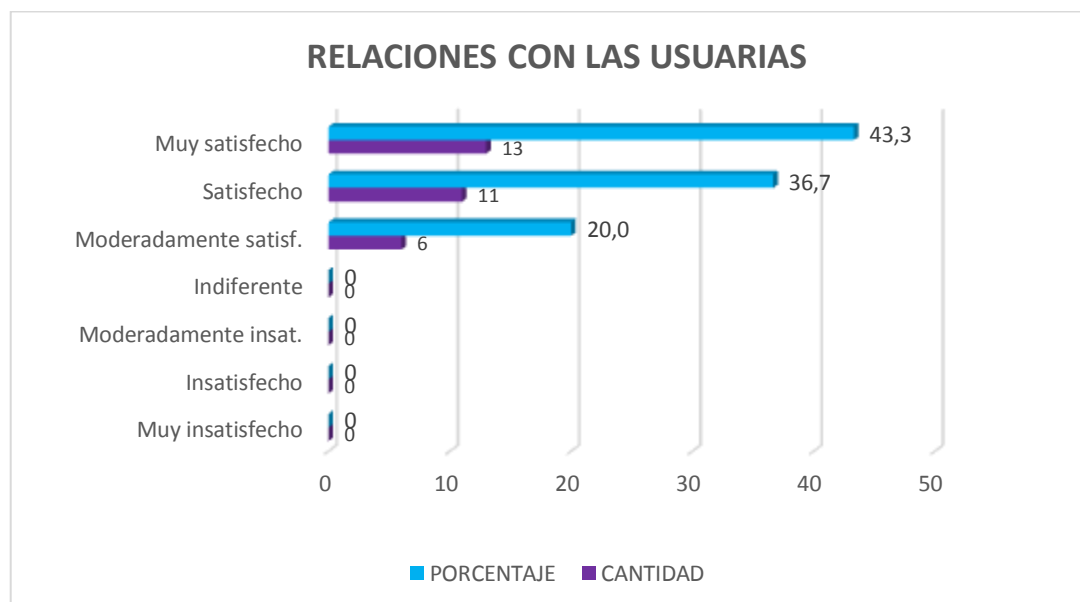
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LAS RELACIONES CON LAS USUARIAS MARZO – AGOSTO 2015**

Apreciación de acuerdo a las relaciones interpersonales	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Relaciones interpersonales con sus usuarias	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	20%	11	36,6%	13	43.3%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 13



Fuente : Tabla N° 13

Elaboración : La tesista.

En relación a la satisfacción con las usuarias el 43,3% se encuentran muy satisfechas, el 36,6% (11) satisfechas, y el 20,0% moderadamente satisfechas.

TABLA N° 14

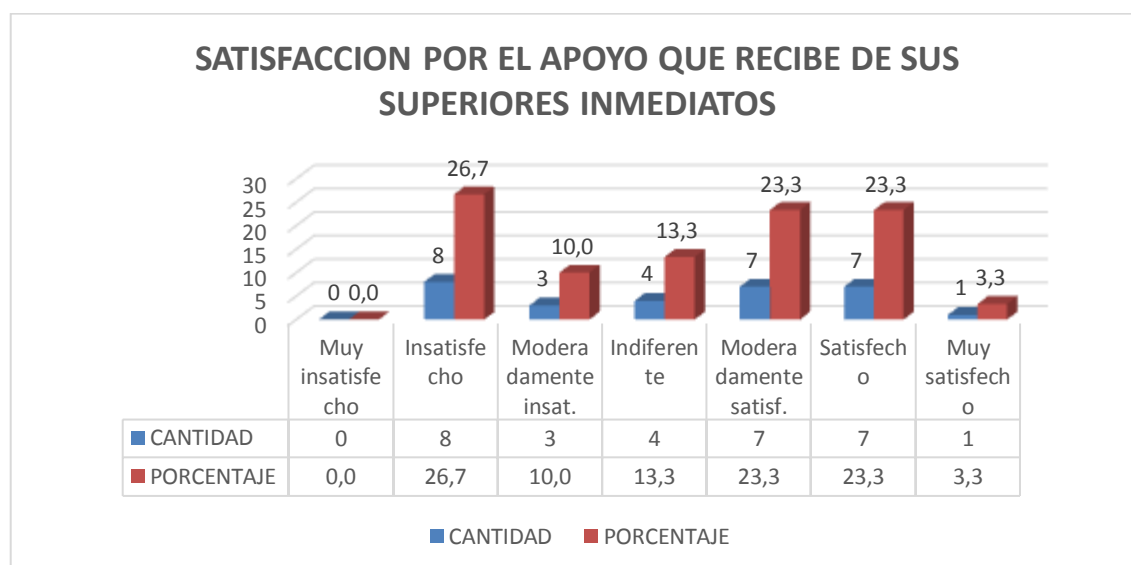
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN EL APOYO QUE RECIBE SUS SUPERIORES MARZO – AGOSTO  
2015**

Apreciación de acuerdo al apoyo que recibe de sus superiores	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apoyo que recibe de sus superiores	0	0%	8	26,7%	3	10%	4	13,3%	7	23,3%	7	23,3%	1	3,3%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 14



Fuente : Tabla N° 14

Elaboración : La tesista.

El cuadro concluye que el 26,7% (8) se encuentran insatisfechos con el apoyo que recibe de sus superiores, el 23,3% (7) se encuentra satisfecho y moderadamente satisfecho

TABLA Nº 15

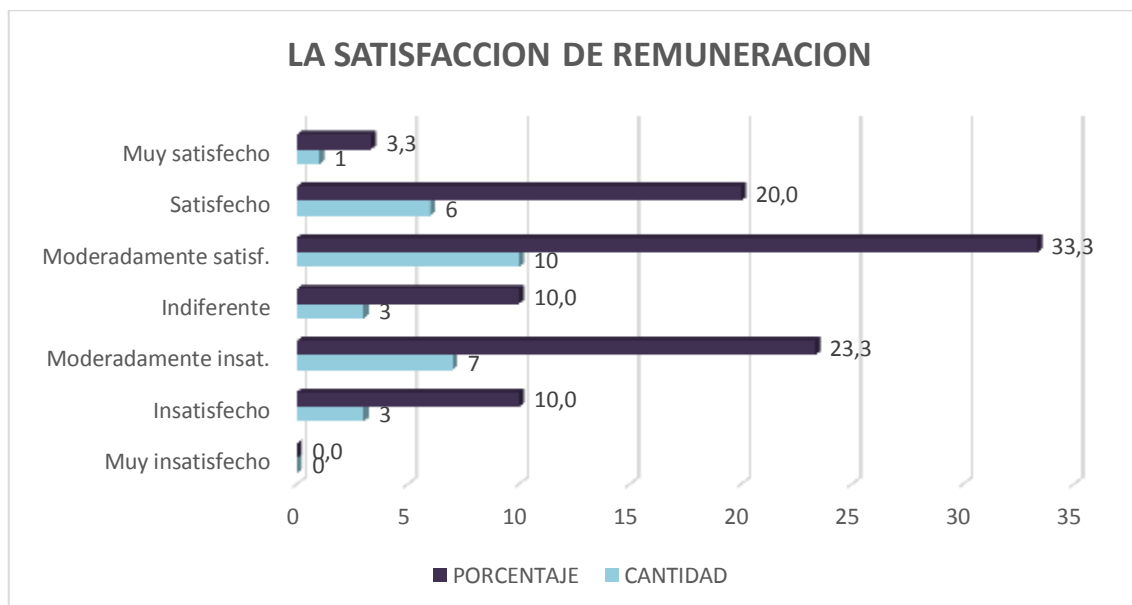
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LA REMUNERACIÓN MARZO – AGOSTO 2015**

Satisfacción de la remuneración,	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Remuneración	0	0%	3	10%	7	23,3%	3	10%	10	33,3%	6	20%	1	3,3%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO Nº 15



Fuente : Tabla Nº 15

Elaboración : La tesista.

El cuadro determina que: 33,3 (10) manifiestan moderada satisfacción, el 23,3 (7) moderadamente satisfecha. El 20,0% (6) satisfechas, el 10,0% (3) manifiestan insatisfacción y solamente el 3,3% (1) manifiesta estar muy satisfecha.



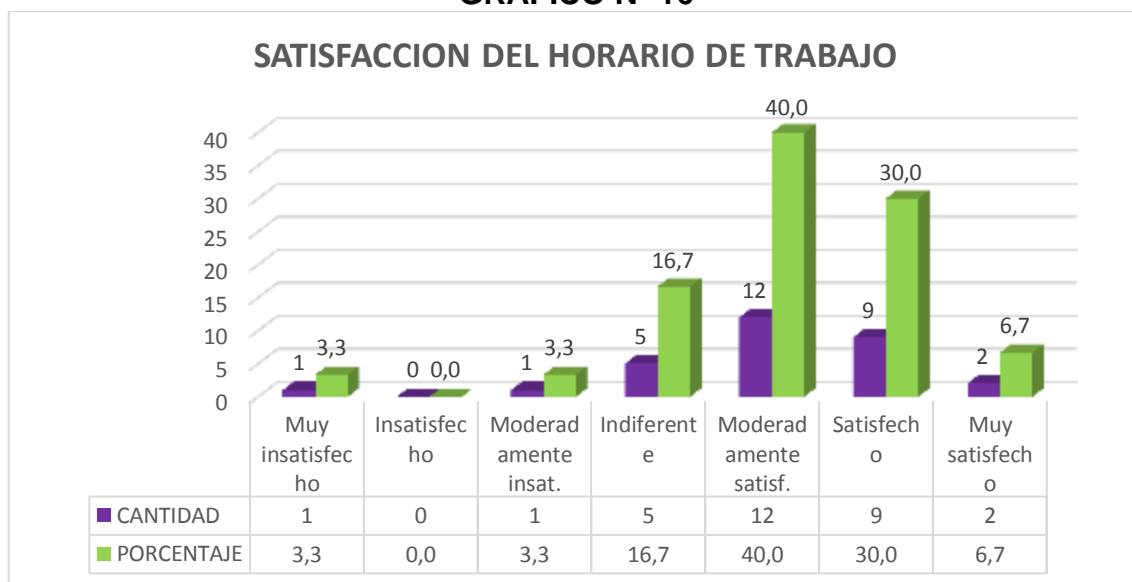
TABLA N° 16

**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN EL HORARIO DE TRABAJO Y LA VARIEDAD DE ACTIVIDADES  
MARZO – AGOSTO 2015**

Satisfacción del horario de trabajo	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Horario de trabajo	1	3,3%	0	0%	1	3,3%	5	16,6%	12	40%	9	30%	2	6,6%	30	100%

Fuente : Encuesta.  
Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 16



Fuente : Tabla N° 16  
Elaboración : La tesista.

El cuadro determina que el 40% (12) manifiestan moderada satisfacción con el horario de trabajo, el 30% (9) se encuentra satisfecho, frente a un 3,3 % (1) que se encuentra muy insatisfecho y/o moderadamente insatisfecho con el horario que se les designa.

### 3. FACTORES INTRINSECOS

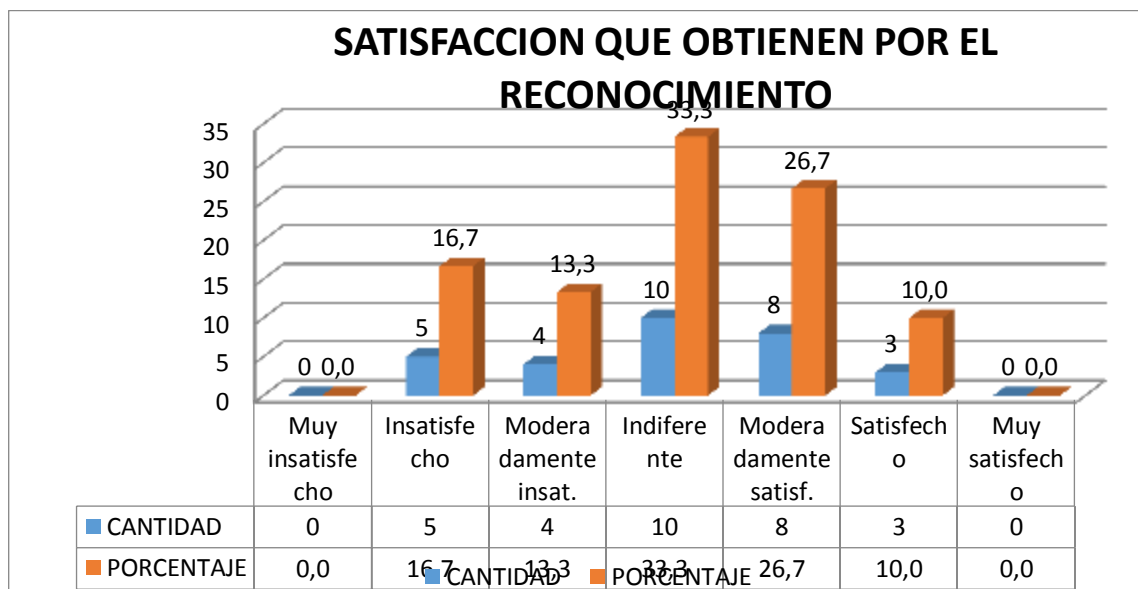
**TABLA N° 17**  
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL**  
**OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO**  
**SEGÚN EL RECONOCIMIENTO MARZO – AGOSTO 2015**

Apreciación sobre la satisfacción del reconocimiento	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Reconocimiento	0	0%	5	16,6%	4	13,3%	10	33,3%	8	26,6%	3	10%	0	0%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

**GRÁFICO N° 17**



Fuente : Tabla N° 17

Elaboración : La tesista.

El cuadro muestra que: El reconocimiento que recibe el profesional Obstetra de su inmediato superior, el 33,3% (10) le es indiferente, frente al 10,0% (3) se encuentran satisfecho

TABLA N° 18

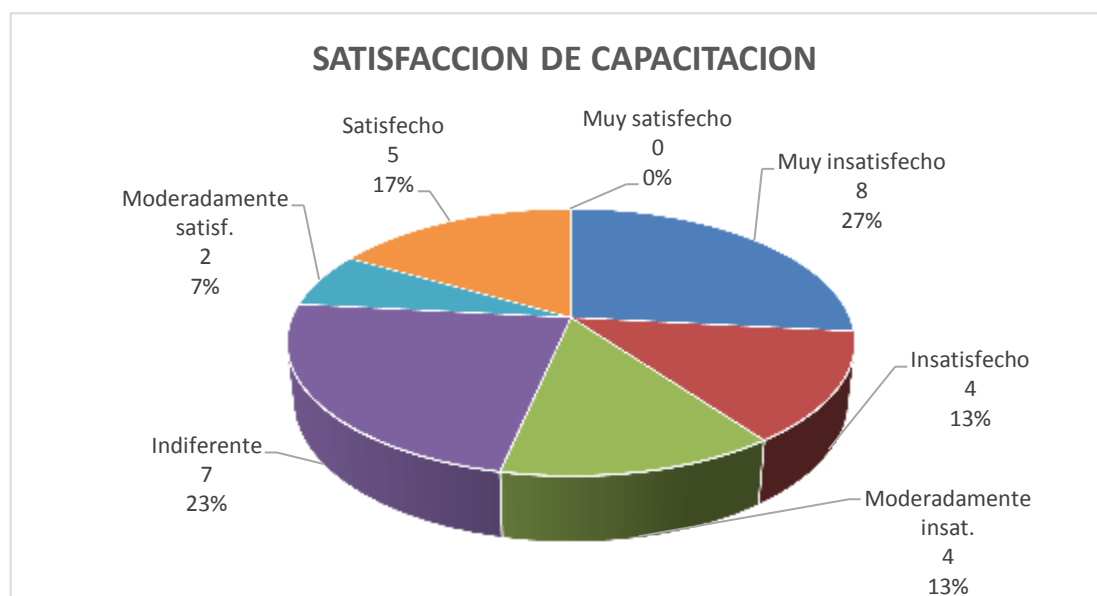
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LA CAPACITACION QUE RECIBE DE LA INSTITUCION MARZO –  
AGOSTO 2015**

Satisfacción de capacitación que brinda la institución	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Capacitación institucional	8	26,6%	4	13,3%	4	13,3%	7	23,3%	2	6,6%	5	16,6%	0	0%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 18



Fuente : Tabla N° 18

Elaboración : La tesista.

El cuadro concluye que: el 27% no están satisfechas con la capacitación que recibe de la institución, frente 6,6% moderadamente satisfecha y 16,6% (5) se encuentran satisfechas.

TABLA N° 19

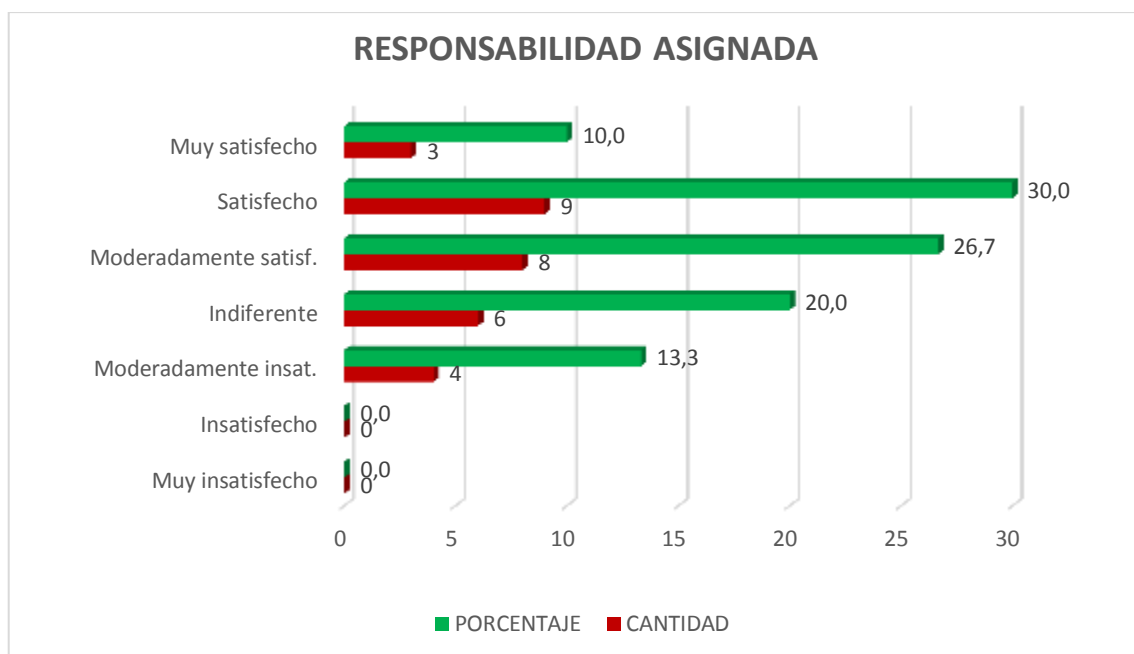
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LA RESPONSABILIDAD ASIGNADA MARZO – AGOSTO 2015**

Satisfacción sobre responsabilidad asignada.	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadament e insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadament e satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Responsabilidad asignado	0	0%	0	0%	4	13,3%	6	20%	8	26,6%	9	30%	3	10%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 19



Fuente : Tabla N° 19

Elaboración : La tesista.

En relación a la responsabilidad asignada al personal obstetra el resultado concluye que el 30% se encuentran satisfechas y el 26,7 se encuentra moderadamente satisfechas, el 13,3% (4) se encuentran moderadamente insatisfechas

TABLA Nº 20

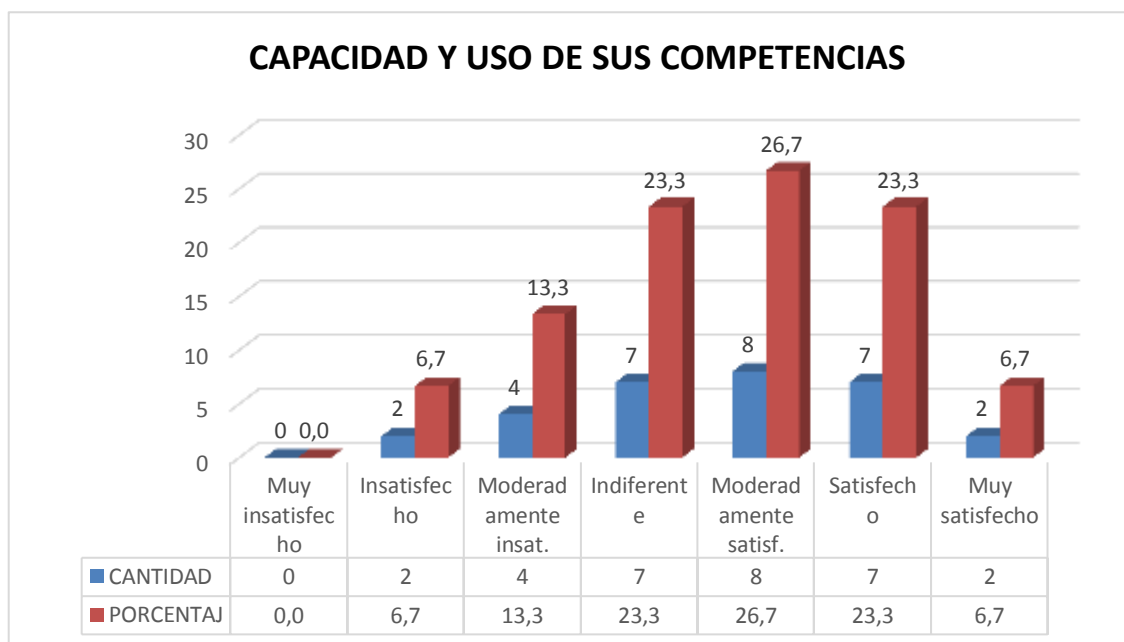
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN EL USO DE SUS COMPETENCIAS MARZO – AGOSTO 2015**

Satisfacción del empleo de sus competencias	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Capacidad y uso de sus competencias	0	0%	2	6,6%	4	13,3%	7	23,3%	8	26,6%	7	23,3%	2	6,6%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO Nº 20



Fuente : Tabla Nº 20

Elaboración : La tesista.

El grafico concluye que: de acuerdo a la capacidad de uso de sus competencias el 26,6% se perciben moderadamente satisfechas, el 23,3% (7), indiferentes y/o satisfechas, 6,6% (2) se encuentran muy satisfechas.

TABLA N° 21

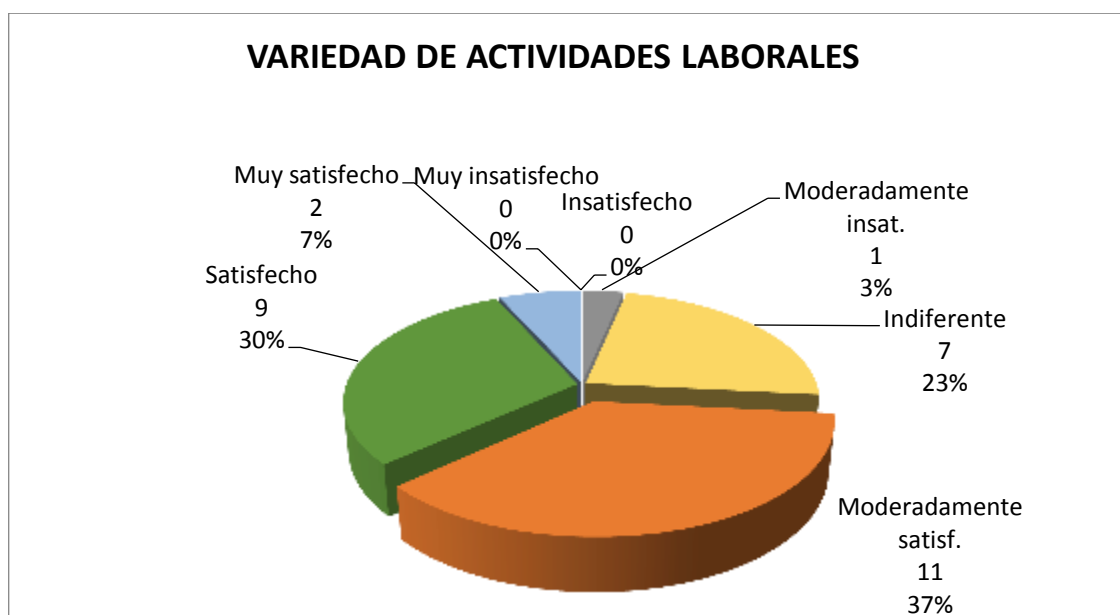
**FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL  
OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO  
SEGÚN LA VARIEDAD DE ACTIVIDADES MARZO – AGOSTO 2015**

Satisfacción de la variedad de actividades laborales	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Moderadamente insatisfecho		Ni satisfecho, ni insatisfecho (Indiferente)		Moderadamente satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Variedad de actividades laborales	0	0%	0	0%	1	3,3%	7	23,3%	11	36,6%	9	30%	2	6,6%	30	100%

Fuente : Encuesta.

Elaboración : La tesista.

GRÁFICO N° 21



Fuente : Tabla N° 21

Elaboración : La tesista.

En relación a la variedad de actividades laborales el cuadro nos indica que el 37% (11) se encuentra moderadamente satisfecho y un 30% (9) está satisfecho y solo un 3,3 (1) se encuentra moderadamente insatisfecho

## 6.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

La población está constituida por 30 obstetra que laboran en el centro materno infantil Tahuantinsuyo entre nombradas y contratadas, la edad de los profesionales en Obstetricia bordeando entre las edades de 30 – 49 años lo que nos da un porcentaje del 80,0% (12 entre 30 -40 y 12 de 40- 49), edades que indica que los profesionales han cumplido con sus expectativas laborales.

El 30,0% (9) obtuvieron el grado de Maestría, lo que nos indica que es un buen porcentaje de estos profesionales que buscan constantemente en elevar sus conocimientos para ser profesionales más competitivos y elevar la calidad de atención, el 33,33% obtuvieron especialidad posiblemente por las razones antedichas.

Los resultados de su relación civil indican que el 43,3% (13) tiene una relación civil de casados/ as, un buen porcentaje significativo es el de 36,6% (11) con condición de solteras /os, el resto de las condiciones civiles no son porcentajes relevantes. Y el 100% (30) son del sexo femenino.

La programación laboral hospitalaria de los profesionales en obstetricia el 70% (21) cumplen con programación rotativa (mañana. Tarde y noche), 30% (9) realizan labor diurna (consultorios externos).

El tiempo de labor profesional en la Institución arroja que 53,3% (16) viene laborando entre 01 a 10 años, el 33,3% (10) laboran en la institución de 11 a 20 años y 13,3% (4) más de 21 años. Y el 40%(6) de obstetras nombradas están en el nivel 1 y un 27% (4) se encuentran en un nivel 3, y el 33% (5) se encuentra en un nivel profesional N5

La apreciación Física y el espacio Laboral, el 33,3% (10) se encuentran satisfechos, el 6,6% (02) son indiferentes o se encuentran insatisfecho.

La elección libre de su método de trabajo se determina que: el 40,0% (12) esta satisfechos en tomar sus propias decisiones laborales de acuerdo a su perfil, el 3,3% de (1) se hallan insatisfechos o les es indiferente.

El 34% (10) se encuentran insatisfechos con las relaciones personales con sus superiores, el 20% (1) satisfecho, en relación con sus pares el 40,0% es tan moderadamente satisfechos. El 30,0% (9) le es indiferente las relaciones con sus compañeros de trabajo, el 26,6% (8) moderadamente satisfecho y el 23,3% (7) están satisfechas. El 43,3% se encuentran muy satisfechas en relación con las usuarias, el 36,6% (11) satisfechas, y el 20,0% moderadamente satisfechas.

El reconocimiento que recibe el profesional Obstetra de su inmediato superior, el 33,3% (10) le es indiferente, frente al 10,0% (3) se encuentran satisfecho. el 26,7% se encuentra insatisfecho con el apoyo que reciben de sus superiores, el 23,3% están satisfechos con el buen apoyo, y el 3,3% (1) se encuentra muy satisfecha. El 26,6% no están satisfechas con la capacitación que recibe de la institución, frente 6,6% moderadamente satisfecha y 16,6% (5) se encuentran satisfechas,

En relación a la responsabilidad asignada en resultado concluye que: 26,6% se encuentran moderadamente satisfechas, el 13,3% (4) se encuentran moderadamente insatisfechas.



La satisfacción remunerativa del profesional determina que el 33,3 (10) manifiestan moderada satisfacción, el 23,3 (7) moderadamente satisfecha, 20,0% (6) satisfechas, el 10,0% (3) manifiestan insatisfacción y solamente el 3,3% (1) manifiesta estar muy satisfecha.

De acuerdo a la capacidad de uso de sus competencias el 26,6% se perciben moderadamente satisfechas, el 23,3% (7), indiferentes y/o satisfechas, 6,6% (2) se encuentran muy satisfechas,

El grado de satisfacción con el horario de trabajo 40% (12) manifiestan moderada satisfacción con el horario de trabajo, el 30% (9) se encuentra satisfecha, frente aun 3,3 % (1) que se encuentra muy insatisfechas y/o moderadamente insatisfecha con el horario que se les designa.

La satisfacción de la variedad de actividades que laborales nos indica que el 36,6% (11) se encuentra moderadamente satisfecho y un 30% (9) está satisfecho y solo un 3,3 (1) se encuentra moderadamente insatisfecho.

## VII. DISCUSIÓN

La satisfacción laboral entendido como factores asociados a la acción y afecto, hacer o satisfacerse noción vinculada a zacearse un apetito compensar una exigencia, sosegar las pasiones del habito o pagar el mérito, de estas bases conceptuales se halló que las edades de las profesionales Obstetras, como factor de satisfacción laboral

Bordean entre las edades de 30 a 49 años con un porcentaje del 80%. Lo que indica que estos los espacios etarios los profesionales culminan en más de las veces sus techos de proyectos de vida. Continuando con la obtención de postgrados académicos, en el caso del estudio el 30% obtuvieron Maestrías lo que siguiere la superación, actualización y refrescamiento constante en el campo profesional lo que incide en el aspecto competitivo elevando así la calidad de atención al usuario. La variable de los turnos laborales, con las que son programadas las actividades hospitalarias cumple de igual manera la satisfacción o no satisfacción laboral por lo que el 70% de profesionales cumplen a satisfacción la programación rotativa. Las características de la infraestructura institucional y el espacio laboral como elemento de la satisfacción laboral se halló que 33,3% se sienten satisfechos. Lo que indica que es un buen ambiente para la satisfacción laboral de este grupo de investigación. Maceira<sup>4</sup> concluye que el nivel de satisfacción con el equipo hospitalario esta relación directa en el nivel institucional y la capacidad resolutive, los que cubren los requisitos del perfil profesional competente, lo que resulta altamente satisfactorio. La capacidad de hacer uso de sus técnicas profesionales y tomar decisiones en el campo clínico es altamente satisfactorio

por lo que el 40% del estudio está satisfecho. El 34% se sienten insatisfechos con las relaciones interpersonales con sus superiores.” Refiere que el vínculo con sus superiores es malo y no exhiben la presencia de apoyo. Aun que se identifica mayor necesidad de seguimiento”<sup>4</sup> se deduce que la relación con los demás compañeros laborales son indiferente con un 30,0% y el 23,0% están satisfechos. Los resultados concuerdan Maceirea quien concluye que el vínculo con los compañeros de trabajo refleja niveles de satisfacción marcadamente inferiores.<sup>4</sup> una de las necesidades de los seres humanos de acuerdo a la teoría de Maslow es el reconocimiento que es una factor de motivación de los seres humanos para su desarrollo integral que incide directamente en el desarrollo de la sociedad, el estudio reporta que el reconocimiento de sus superiores el 33,3% le es indiferente frente al 10,0% que si les satisface el reconocimiento. En el rubro de la capacitación profesional brindado por la institución como elemento principal para elevar capacidades en sus profesionales, el 26,6% no están satisfechas, solo el 16,6% están satisfechas. Lo mismo se manifiesta que el nivel remunerativo que brinda satisfacciones laborales y personales reporta que el 33,3% se sienten moderadamente satisfechas. Lo que induce un grado de responsabilidad frente a la institución, a su grupo ocupacional y profesional, el 26,6% se encuentran moderadamente satisfechas de su responsabilidad y solo el 13,35 se sienten moderadamente insatisfecha de su responsabilidad, esta variable responde en la mayoría de las veces a la formación personal. Esta responsabilidad está estrechamente relacionado al uso de sus competencias que también les reporta satisfacciones laborales, el 26,6% esta moderadamente satisfechas en el uso de sus competencias.

## CONCLUSIONES

- El estudio de investigación en su aspecto global determina que el nivel de satisfacción de los profesionales que laboran en el Hospital Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo es moderadamente satisfactorio.
- En la investigación concluye la mayoría del profesional obstetra cursan entre las edades 30-49 .observándose que la mayoría son adultos, en esta etapa el individuo es más productivo, tiene mayor capacidad de desarrollo profesional y superación personal, por ende representa una fortaleza para la institución.
- El 100% son de sexo femenino, esto no repercute en su desempeño laboral, del mismo modo tampoco existen pruebas de que el género de un empleado afecte a la satisfacción en el trabajo.
- El 43,3% ostentan el estado civil de casados, cabe mencionar que ellos tienen mayor compromiso y responsabilidad familiar, es necesario destacar que tantos solteros como casados laboran tiempo extraordinario.
- En cuanto al nivel académico se determina que los profesionales tienen altos porcentajes de preparación de postgrados de maestrías y de especialidades. Esto relevante para la jefatura, tener personal capacitado, además existe la posibilidad de ser promovidos y favorece su desarrollo
- Con respecto al tiempo de servicio se observar que más de la mitad del personal obstetra viene laborando en la institución de 01-10 años lo que

indica una adecuada estabilidad laboral. Robbins, describe que la antigüedad es expresada con experiencia laboral, es un buen presagio de la productividad del empleado, además que la antigüedad y la satisfacción están relacionados entre sí.

- El turno con mayor porcentaje que realizan indica que se encuentran satisfechos con la programación institucional.
- Los niveles escalafonarios con los que cuentan los profesionales responden a las exigencias que indican el Minsa y el COP, el estudio concluye que el mayor nivel es de N5
- En relación a la infraestructura y el ambiente laboral el estudio explica que existe una satisfacción significativa, lo que indica una identificación con su institución y con el perfil de su Profesión.
- La autonomía laboral en cuanto a la toma de decisiones en el uso de sus técnicas el estudio determina que los profesionales se encuentran satisfechos de esta autonomía
- Las relaciones interpersonales con sus superiores no es satisfactoria , con sus pares profesionales si se encuentran moderadamente satisfechos y con resto de sus compañeros de trabajo la satisfacción le es indiferente
- El estudio indica que el apoyo el personal obstetra no recibe apoyo de sus superiores.
- El reconocimiento personal que recibe de sus superiores no es significativo

- En relación con las capacitaciones que recibe de la institución el profesional no les es satisfactorio.
- La opinión sobre la remuneración actual, los profesionales no se encuentra plenamente satisfecho, es probable que este comportamiento se relacione con un porcentaje de colaboradores internos por la remuneración económica percibida de su trabajo, lo cual se sustenta en la teoría de Maslow y Herzberg, cuando el salario es percibido no satisface sus necesidades de seguridad y otros aspectos, no es motivador

## RECOMENDACIONES

- Teniendo presente que el grado de satisfacción es moderadamente satisfactorio para los profesionales Obstétricos la primera recomendación que se puede desprender de este estudio de investigación es el que el Sector debe de implementar la meritocracia, en relación al grado de productividad y de competencia de todos los trabajadores y no solo de los profesionales.
- La jefatura debe implementar un programa de capacitación de los profesionales de obstetricia, debiéndose de realizarse de forma periódica para el refrescamiento y la actualización de las nuevas corrientes de las obstetricia y sus respectivas técnicas para alcanzar los objetivos de la política y la salud del estado
- Así mismo retomar los cursos de inducción al personal y las charlas asignadas a los profesionales obstetras, revisar y modificar el sistema actual de la selección de los colaboradores a capacitaciones y cursos, para que la escogencia a la capacitación sea objetiva y equitativa.
- Asimismo, se debe fortalecer la relación con los superiores, para que el personal pueda expresar sus necesidades y problemas, y solucionarlas mediante la participación activa del personal en la toma de decisiones.
- También es importante que el personal obstetra tenga presente que el clima organizacional debe ser adecuado, ya que fomenta la mejora de cada integrante de la plantilla laboral, lo cual repercute en su satisfacción

laboral y en la atención que brinda a los pacientes. Para lo anterior es imperativo que se mantenga una atmosfera agradable en los servicios, mediante relaciones armónicas entre los miembros de la institución y prevención de conflictos. La realización de un estudio para la medición de estrés laboral, podría ofrecer más datos para la mejora del clima organizacional.

- A su vez es necesario que se realice un seguimiento sobre la medición de la satisfacción laboral.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS)
2. Federación Internacional de Obstetricia y Ginecología (FIGO)
3. Ley de trabajo de la obstetra, Ley N° 27853
4. Maceira, D. Palacios, A. Urrutia M. (2013). Desempeño de Cabeceras de Redes Perinatales en la Provincia de Salta. Recuperado de: <http://www.danielmaceira.com.ar/wp-content/uploads/2014/07/Maceira-et-al-RedesPerinatalesSalta-Resumen.pdf>
5. Jaime, M. (2007). Organización de un servicio de obstetricia: claves para la mejora del clima laboral y la calidad percibida por el usuario En revista Reduca (Enfermería, Fisioterapia y Podología) Serie Trabajos Fin de Master. 1 (2): 342-368, 2009 ISSN: 1989-5305. Recuperado de:
6. Fernández y otros (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Revista Española de Salud Pública 1995;69:487-497. N° 6- Noviembre – Diciembre. 1995. Recuperado de [http://www.msssi.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL69/69\\_6\\_487.pdf](http://www.msssi.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf)
7. Camacaro, P. (2010), en su Tesis doctoral de Ciencias sociales, conceptualiza a la satisfacción laboral, como la actitud del trabajador de cómo enfocan y reaccionan ante la satisfacción de sus necesidades como consecuencia de la interacción con los diversos factores presentes en el ambiente labora
8. Bobbio, L., Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, ISSN-e 1609-7211, Vol. 14, N°. 2, 2010 , 6 págs. Lima, Perú

9. Zapata, M. y Alcaraz, G. (2012). "Satisfacción laboral de las enfermeras en salas de hospitalización de adultos" en Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Sistema de Información Científica. Rev. Investigación y Educación en Enfermería, vol. 30, núm. 2, mayo-agosto, 2012, pp. 178-187. Universidad de Antioquia. Medellín, Colombia
10. Camacaro, P. (2010). Tesis doctoral de Ciencias sociales denominada "Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. Caso: aviación militar venezolana". En: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm>
11. Caballero, K. (2002), en su trabajo Concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza", citando a Muñoz Adánez, (1990)
12. Según Locke, 1976, citado por Del Río, Perezagua, Villalta y Sánchez. (2005), la satisfacción laboral es "un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo"
13. Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz
14. Taylor (1911) y a su idea de la organización científica del trabajo
15. Maslow, A. (1970). Motivación and personality. 2da. Ed. New York. United States: Harper and New Ed.
16. Herzberg et al. (1957) y Vroom (1964).
17. Hackman y Oldham (1975, 1976, 1980
18. (Robbins y Coulter,
19. Pérez y Fidalgo (2013). Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo. NTP 394:

Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Recuperado de:  
[http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichastecnicas/ntp/ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/inshtweb/contenidos/documentacion/fichastecnicas/ntp/ficheros/301a400/ntp_394.pdf)

20. Dawes, 1994
21. (Lawler, 1973).
22. (Quarstein, McAffe, &Glassman, 1992)
23. Alcántara, O. (2008). Relación entre satisfacción laboral y desempeño de los odontólogos que laboran en los establecimientos del Ministerio de salud de la provincia de Trujillo-Perú. Octubre de 2001 a junio de 2002. Tesis Maestría. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia
24. Alfaro, Leyton, Meza, Sáenz (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Recuperado de:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFAROLEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFAROLEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)
25. Álvarez, Jurgenson, Gayou (2003). Como hacer Investigación Cualitativa. Fundamentos y Metodología. Editorial Paidós Educador. México.
26. Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa. (2000). Motivación y satisfacción laboral. Recuperado de: <http://www.2.udec.cl/ivalfaro/apsique/labo/motysatis.html>.
27. Bobbio, L., Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un Hospital Nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, ISSN-e 1609-7211, Vol. 14, Nº. 2, 2010 , 6 págs. Lima, Perú
28. Bunge, M. (1992). La Investigación Científica. 2º ed. Corregida. México: Grupo Editorial Planeta.
29. <http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

30. Caballero, K. (2002). Revista de currículum y formación del profesorado, 6 (1–2). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Recuperado de: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61col5.pdf>.
31. Calderón, A. (1999). Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Rev. Mapfre. Medicina. Vol. 10 N°1.
32. Camacaro, P. (2010). Tesis doctoral de Ciencias sociales denominada “Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. Caso: aviación militar venezolana”. En: [http://www.eumed.net/tesis-  
doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/Conceptos%20de%20Satisfaccion%20Laboral.htm)
33. Castro, G. (2005). Características de la satisfacción en el centro laboral desde la percepción del proveedor en la Microred Chalaco Piura. 2004. Tesis Maestría. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
34. Confederación internacional de matronas (2013). Competencias esenciales para la práctica básica de la partería 2010 (documento revisado 2013). Recuperado de: <http://www.internationalmidwives.org/assets/uploads/documents/CoreDocuments/ICM%20Competencias%20esenciales%20para%20la%20pr%C3%A1ctica%20b%C3%A1sica%20de%20la%20parter%C3%ADa%202010,%20revisado%202013.pdf>
35. Del Río, Perezagua, Villalta, Sánchez. (2005). Satisfacción personal de enfermería. ¿Se cumplen nuestras expectativas? Enfermeros del Hospital Virgen de la Salud de Toledo, España.
36. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. MINSA. (2002). Dirección General de salud de las personas. Dirección Ejecutiva de servicios de salud. Dirección de Garantía de la calidad y acreditación. Lima.

37. Fernández y otros (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Revista Española de Salud Pública 1995:69:487-497. N° 6- Noviembre – Diciembre. 1995. Recuperado de [http://www.msssi.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL69/69\\_6\\_487.pdf](http://www.msssi.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf)
38. <http://www.eumed.net/rev/cccsc/09/dgv.htm>
39. Gamero, C. (2003). Tesis-análisis económico de la satisfacción laboral. <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/>
40. .García-Ramos, M. Luján-López, ME, Martínez-Corona, MÁ. (2007). Satisfacción laboral del Personal de Salud. RevEnfermInstMex Seguro Soc 2007; 15 (2): 63-72.
41. González, Loconi, Sánchez. (2008)Factores que determinan el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras comunitarias DISA V-Lima ciudad. Tesis Licenciatura. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de: <http://www.revistareduca.es/index.php/reduca-enfermeria/article/view/5>
42. Iñigo y Lezamiz (1998). La satisfacción laboral, requisito previo al éxito empresarial.
43. Jaime, M. (2007). Organización de un servicio de obstetricia: claves para la mejora del clima laboral y la calidad percibida por el usuario En revista Reduca (Enfermería, Fisioterapia y Podología) Serie Trabajos Fin de Master. 1 (2): 342-368, 2009 ISSN: 1989-5305. Recuperado de:
44. Maceira, D. Palacios, A. Urrutia M. (2013). Desempeño de Cabeceras de Redes Perinatales en la Provincia de Salta. Recuperado de:<http://www.danielmaceira.com.ar/wp-content/uploads/2014/07/Maceira-et-al-RedesPerinatalesSalta-Resumen.pdf>
45. Maceira, D. Palacios, A. (2012). Estructura, Gestión y Desempeño de Cabeceras de Red Hospitalarias Perinatales. Dos estudios de caso en la

Provincia de Buenos Aires. Recuperado de:  
<http://www.danielmaceira.com.ar/wp-content/uploads/2014/07/MaceiraPalacios-WB-RedesPerinatales-final-22oct2012.pdf>

46. Merino y Díaz. (2005). Estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las empresas Públicas y Privadas de Lambayeque.
47. Ministerio de Salud (2005). Normas legales y administrativas que regulan el trabajo y la carrera de los profesionales de la salud. Recuperado de:  
<http://copperu.org/normaslegales/4.pdf>
48. Parra, L. (2003). Eje para la acción sindical. Conceptos básicos en salud laboral. CENTRAL Copyright © Organización Internacional del Trabajo.
49. Sandi, M. (2009). Satisfacción Laboral. En:  
[www.slideboom.com/presentación 150634/satisfacción laboral](http://www.slideboom.com/presentación/150634/satisfacción-laboral).
50. Verástegui, M. (2009). Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, Chimbote, 2009. Chimbote, 2009. Tesis Maestría. Lima: Universidad Peruana, Cayetano Heredia.
51. <https://books.google.com.pe/books?id=cpzWyxgmZ60C&pg=PA126&lpg=PA126&dq=dawes+1996&source=bl&ots=xpfg3Z-9N&sig=newll7khr9Fo6-jdvQIEpfbBSdA>
52. [http://books.google.com.pe/books/about/Motivation\\_in\\_Work\\_Organizations.html?id=hUtPAAAAMAAJ&redir\\_esc=y](http://books.google.com.pe/books/about/Motivation_in_Work_Organizations.html?id=hUtPAAAAMAAJ&redir_esc=y)

# **ANEXOS**

## ANEXO Nº 01

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO BAJO MARZO-AGOSTO 2015”**

PROBLEMA	OBJETIVOS	DISEÑO DE INVESTIGACION
<p>¿Cuáles son los de factores que inciden en la Satisfacción Laboral del obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de Marzo a Agosto de 2015?</p>	<p>Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, según los factores socio demográfico.</li> <li>- Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, según los factores extrínsecos.</li> <li>- Determinar cuáles son los factores que inciden en la satisfacción laboral del personal de obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, según los factores intrínsecos.</li> </ul>	<p>Tipo de Investigación.- descriptiva.            Diseño de la investigación.- observacional, prospectivo y transversal.            Población de Estudio.- constituida por treinta (n=30) obstetras del Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo.            Criterios de inclusión.- todo el personal profesional obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. Criterios de exclusión.- profesionales obstetras de vacaciones y/o de licencia.            Técnica e instrumento de la recolección de datos.- encuesta con preguntas para obtener información de aspectos socio demográficos (Parte I) y cuestionario de escala general de satisfacción, con sub escala de factores intrínsecos y sub escala de factores extrínsecos (Parte II). Aplicado en forma anónima y voluntaria.            Procesamiento de datos.- mediante el uso del programa Microsoft Excel. Para el análisis de la información, se aplicó, la estadística descriptiva.</p>
<p><b>HIPOTESIS</b></p> <p>H1.- Los factores socio demográfico, extrínsecos, intrínsecos que inciden en la satisfacción laboral del Personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo, durante el periodo de marzo a Agosto de 2015, es satisfactorio.</p> <p>H2.- Los factores socio demográfico, extrínseco, intrínseco que inciden en la satisfacción laboral del Personal obstetra que labora en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo, durante el periodo de marzo a agosto de 2015, es insatisfactorio.</p>		



**ANEXO N° 02****INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL OBSTETRA**

Parte

Objetivo: Conocer el grado en que las condiciones laborales satisfacen sus necesidades.

Instrucciones: Por favor marque con una X sus características personales.

No anote su nombre o firma, ya que se trata de información de carácter anónimo y estricta confidencialidad.

**1.- CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

<b>Edad</b>	<b>Grado Académico</b>	<b>Estad civil</b>	<b>Sexo</b>
01 ( ) 20-29	01 ( ) Licenciatura	01 ( ) Soltero (a)	01 ( ) Masculino
02 ( ) 30-39	02 ( ) Especialidad	02 ( ) Casado (a)	02 ( ) Femenino
03 ( ) 40-49	03 ( ) Maestría	03 ( ) Viudo (a)	
04 ( ) 50-59	04 ( ) doctorado	04 ( ) Divorciado (a)	
		05 ( ) Conviviente	

**2.- CARACTERÍSTICAS LABORALES**

<b>Turno</b>	<b>Tiempo de servicios en la Institución</b>	<b>Nivel profesional</b>
01 ( ) Rotativo	01 ( ) 1 a 10 años	Nivel 01 ( )
02 ( ) Diurno	02 ( ) 11 a 20 años	Nivel 02 ( )
	03 ( ) Más de 21 años	Nivel 03 ( )
		Nivel 04 ( )
		Nivel 05 ( )

**Parte II.**

Objetivo: Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

Instrucciones: A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase marcar con una (X) para calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 7, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

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

<b>Estoy :</b>	<b>Puntaje</b>
Muy insatisfecho	(1)
Insatisfecho	(2)
Moderadamente insatisfecho	(3)
Ni satisfecho, ni insatisfecho (indiferente)	(4)
Moderadamente satisfecho	(5)
Satisfecho	(6)
Muy satisfecho.	(7)

<b>Pregunta ¿Qué apreciación tiene Ud. de su centro laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>FACTORES EXTRÍNSECOS</b>							
1. Condiciones Físicas y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Las relaciones interpersonales con sus superiores							
4. Las relaciones interpersonales con su pares profesionales							
5. Las relaciones interpersonales con tus compañeros de trabajo							

6.	Las relaciones interpersonales con las usuarias								
7.	La remuneración que recibes								
8.	Horario de trabajo								
9.	Apoyo que recibe de sus superiores inmediatos								
<b>FACTORES INTRÍNSECOS</b>									
10.	Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho								
11.	Capacitación institucional								
12.	Responsabilidad que te han asignado								
13.	Posibilidad de usar tus capacidades								
14.	La variedad de actividades laborales								

*Muchas gracias*