

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA
SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



TESIS

**“Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de
seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano,
Huánuco 2018”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS
DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE
SALUD

AUTORA: Gonzales Caldas, Guisella Nerissa

ASESORA: Palacios Zevallos, Juana Irma

HUÁNUCO – PERÚ

2023

U

D

H

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud pública
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Salud pública, Salud ambiental

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud

Código del Programa: P22

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 44372978

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22418566

Grado/Título: Doctora en ciencias de la salud

Código ORCID: 0000-0003-4163-8740

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Preciado Lara, María Luz	Doctora en ciencias de la salud	22465462	0000-0002-3763-5523
2	Angulo Quispe, Luz Idalia	Magister en odontología	22435547	0000-0002-9095-9682
3	Salazar Rojas, Celia Dorila	Magister en educación gestión y planeamiento educativo	22415399	0000-0002-0562-3712

ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 17.45. horas del día 03 del mes de Abril del año 2023, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador de manera presencial integrado por los docentes:

Dra. Maria Luz PRECIADO LARA

Mg. CD. Luz ANGULO QUISPE

Mg. Celia SALAZAR ROJAS

Nombrados mediante resolución N° 139-2023-D-EPG-UDH de fecha 23 de marzo del 2023 para evaluar la tesis intitulada.

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO 2018”, presentada por la Bach. **Guisella Nerissa GONZALES CALDAS**, para optar el grado de **Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia en Servicios de Salud**.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

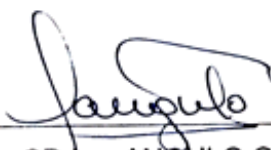
Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo Aprobada por Unanimidad con calificativo cuantitativo de 17 y cualitativo de Muy Bueno.

Siendo las 17.5 horas del día lunes 03 del mes de abril del año 2023, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.



Dra Maria Luz PRECIADO LARA
DNI: 22465462

Código ORCID: 0000-0002-3763-5523
PRESIDENTA



Mg. CD Luz ANGULO QUISPE
DNI: 22435547

Código ORCID: 0000-0002 0995- 9682
SECRETARIA



Mg. Celia SALAZAR ROJAS
DNI: 22415399

Código ORCID:0000-0002-0562-3712
VOCAL

**DIRECTIVA N° 006- 2020- VRI-UDH PARA EL USO DEL SOFTWARE TURNITIN DE LA
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**

Resolución N° 018-2020-VRI-UDH 03 JUL 20 y modificatoria R. N° 046-2020-VRI-UDH,



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Juana Irma Palacios Zevallos, Asesora (a) del PA de posgrado y designado (a) mediante documento: Resolución N° 414-2018-D-EPG-UDH de fecha 12 de julio de 2018 de la estudiante **GUISELLA NERISSA GONZALES CALDAS**, De la investigación titulada: **“Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018”**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de Originalidad mediante el **Software Antiplagio Turnitin**.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 26 de julio del 2023

Palacios Zevallos, J. Irma

DNI N° 22418566

CÓDIGO ORCID N° 0000-0003-4163-8740

Informe Final

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.undac.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	bibliotecas.unsa.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Continental	2%
	Trabajo del estudiante	
4	repositorio.upp.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion	1%
	Trabajo del estudiante	
6	www.repositorio.usanpedro.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uap.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.umb.edu.pe:8080	1%
	Fuente de Internet	
9	repositorio.eiposgrado.edu.pe	
	Fuente de Internet	



Palacios Zevallos, J. Irma

CÓDIGO ORCID N° 0000-0003-4163-8740

DEDICATORIA

Lo dedico a Dios por darme vida y haber guiado y ser la luz de mi camino, y a la Virgen María por darme fortaleza en aquellos momentos de debilidad.

De igual manera a mis padres Marleny y Estanislao, quienes siempre me brindan su apoyo y consejos para cumplir mis objetivos, asimismo a Danilo mi esposo por su apoyo y confianza, a Daniela por ser uno de mis motivos a seguir día a día, y a mi Aldair mi hermano por estar siempre conmigo

AGRADECIMIENTO

Infinitamente a Dios por darme sabiduría a lo largo de mis estudios.

Igualmente, agradecer a mi esposo Danilo por su aporte, consejos, apoyo y paciencia para la elaboración de esta tesis, también agradecer a Daniela Mariam nuestra inspiración y la razón de encaminarnos al triunfo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPITULO I	12
PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	13
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	14
1.3. OBJETIVO GENERAL	14
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	14
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.4. JUSTIFICACIÓN D E LA INVESTIGACIÓN	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.6.1. TÉCNICA	16
1.6.2. OPERATIVA:	17
1.6.3. ECONÓMICA	17
CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	22

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	25
2.2. BASES TEÓRICAS	29
2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL	29
2.2.2. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	34
2.3. DEFICINIONES CONCEPTUALES	38
2.4. HIPÓTESIS.....	40
2.5. VARIABLES.....	40
2.5.1. VARIABLE.....	40
2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN.....	40
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE.....	41
CAPITULO III	44
MARCO METODOLÓGICO	44
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1. ENFOQUE	44
3.1.2. ALCANCE O NIVEL	44
3.1.3. DISEÑO	44
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.2.1. POBLACIÓN	45
3.2.2. MUESTRA.....	45
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	46
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS.....	46
3.5. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	47
CAPITULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	48
CAPITULO V.....	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62

ANEXOS.....	67
-------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Identificar las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros	48
Tabla 2. Clasificar el grupo ocupacional y tiempo de servicio de los trabajadores de la Unidad de Seguros.....	49
Tabla 3. Identificar la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros	50
Tabla 4. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguros.....	51
Tabla 5. Identificar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros	52
Tabla 6. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros	53
Tabla 7. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros	54
Tabla 8. Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal de los trabajadores de la Unidad de Seguros	55
Tabla 9. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Identificar las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros.....	48
Gráfico 2. Clasificar el grupo ocupacional y tiempo de servicio de los trabajadores de la Unidad de Seguros.....	49
Gráfico 3. Identificar la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros	50
Gráfico 4. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguro.....	51
Gráfico 5. Identificar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros	52
Gráfico 6. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros	53
Gráfico 7. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros	54
Gráfico 8. Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal de los trabajadores de la Unidad de Seguros	55
Gráfico 9. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018.....	56

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018.

Metodología: la investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, de alcance o nivel descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal; la muestra de estudio estuvo conformada por 46 trabajadores de la unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano; para la recolección de datos se tomó como instrumento de la Satisfacción en el Trabajo de Sonia Palma Carrillo -2005.

Resultados: según las características sociodemográficas según edad y sexo llegamos que el 80.4% tienen entre 26 a 50 años, el 90% son pertenecientes al sexo masculino, según el grupo ocupacional y tiempo de servicio encontramos que el 52.2% son del grupo ocupacional profesional, 45.7% son personal técnico y el 2.2% es personal auxiliar, así mismo tiempo de servicio menos de 5 años el 77.8% son profesionales, un 22.2% son técnicos, de 5 a 10 años el 45% son profesionales y un 50% son técnicos, de 11 años y 20 años el 56.3% son técnicos y el 43.8% son profesionales, a la vez el 39.1% tiene contrato indeterminado, el 34.8% contrato temporal, el 19.6% son nombrados y el 6.5% son por terceros.

Conclusiones: el nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores de la Unidad de seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, donde el 76.1% (35) manifiesta solo tener una regular satisfacción laboral y el 23.9% (11) restante manifiesta tener parcial insatisfacción laboral.

Palabras Clave: satisfacción laboral, características sociodemográficas, grupos ocupacionales, beneficios laborales, relaciones sociales.

ABSTRACT

Objective: Determine the level of Job Satisfaction in the Workers of the Insurance Unit of the Hermilio Valdizan Medrano Regional Hospital, Huánuco 2018.

Methodology: the research was of a descriptive type, quantitative approach, scope or descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design; The study sample consisted of 46 workers from the Insurance Unit of the Hermilio Valdizan Medrano Regional Hospital; For data collection, the Satisfaction at Work of Sonia Palma Carrillo -2005 was used as an instrument.

Results: according to the sociodemographic characteristics according to age and sex, we found that 80.4% are between 26 and 50 years old, 90% are male, according to the occupational group and time of service we found that 52.2% are from the professional occupational group, 45.7% are technical personnel and 2.2% are auxiliary personnel, likewise service time of less than 5 years, 77.8% are professionals, 22.2% are technicians, from 5 to 10 years, 45% are professionals and 50% are technicians, 11 years and 20 years old, 56.3% are technicians and 43.8% are professionals, while 39.1% have an indefinite contract, 34.8% a temporary contract, 19.6% are appointed and 6.5% are by third parties.

Conclusions: the level of general job satisfaction in the workers of the Insurance Unit of the Hermilio Valdizan Medrano Regional Hospital, where 76.1% (35) stated that they only had regular job satisfaction and the remaining 23.9% (11) stated that they had partial job dissatisfaction. .

Keywords: job satisfaction, sociodemographic characteristics, occupational groups, job benefits, social relationships.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es el grado en que los trabajadores experimentan cuando logra un equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades que se adaptan a su entorno y condiciones de trabajo. Este es un tema muy importante porque está directamente relacionado con el bienestar del trabajador de cómo se siente sobre el mismo y que hace al respecto. En el Perú el grado de calidad y eficacia de los servicios prestados en un sistema de salud, está en relación directa con el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores

En la actualidad el modelo de gestión de los hospitales obliga a buscar la calidad de los procesos y a considerar las condiciones de trabajo y los factores humanos.

El trabajo de investigación realizado tuvo como propósito conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, porque la satisfacción laboral es un factor determinante de mayor eficiencia y eficacia en el logro de objetivos organizacionales.

Al mismo tiempo, la investigación brinda la oportunidad de obtener más información sobre la actitud negativa o positiva de los trabajadores hacia su trabajo y ver cómo afecta la productividad y el compromiso de la institución, al identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Unidad de seguros, para así calcular un punto de partida para desarrollar estrategias en las diferentes áreas de trabajo que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

No se puede exagerar la importancia del trabajo en la vida de un hombre. La mayoría de las personas pasan alrededor de un tercio de sus horas de vigilia en el trabajo, y lo hacen durante aproximadamente la mitad de sus vidas. Sin embargo, no fue hasta el siglo pasado que se empezó a estudiar la obra desde una perspectiva científica, relacionando este tema con otros aspectos (1).

A pesar de estar vinculado a numerosas variables ocultas como la eficiencia, el desempeño laboral y el comportamiento organizacional, la definición de "satisfacción en el lugar de trabajo" aún no ha sido consensuada. En cambio, generalmente se entiende como la sensación de bienestar que experimentan los empleados mientras realizando sus trabajos. Este concepto es aproximado y definido por una variedad de corrientes científicas y metodológicas. Aquí es cuando sugieren que la satisfacción ocupacional es quizás el método más frecuente y antiguo para operacionalizar la felicidad en el trabajo. (2).

Un factor que contribuye a determinar la calidad de la atención prestada es la satisfacción de los profesionales sanitarios. La calidad de la organización y sus servicios internos están siendo validados midiendo la satisfacción de los empleados en el trabajo. El análisis global de la satisfacción en todas sus dimensiones, incluido el estrés laboral o el exceso de carga, la promoción profesional, la satisfacción laboral y la monotonía ocupacional, así como las relaciones con los compañeros de trabajo y las relaciones profesionales. Los indicadores basados en cada uno de los factores que contribuyen a la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios en la organización del personal que los basados en un análisis más amplio (3).

Por su parte, en Perú se desarrolló el estudio de satisfacción laboral a través de una encuesta en la que participaron empleados de diversas

empresas . Según los resultados, el 76% de los peruanos dice que no está contento con su trabajo, mientras que el 22% dice que esto se debe a que no está en trabajos desafiantes , el 20% dice que hay un mal ambiente de trabajo , el 19% dice que su jefe carece de liderazgo, el 12% dice que no está satisfecho con su salario y el 12% dice que no está satisfecho con su salario, además la empresa no reconoce sus logros, según el 10 % de los encuestados, y no son libres de aportar nuevas ideas. Además, el 7% de los encuestados dice que no se le dan oportunidades para avanzar y crecer profesionalmente. Otro 24% de los encuestados dicen que son satisfechos con su trabajo, y el 93% dice que su trabajo es esencial para la organización. (4).

El desempeño laboral depende de las características sociodemográficas de los trabajadores (edad, sexo, estado civil, formación), de las condiciones organizacionales del entorno laboral (condiciones laborales, seguridad laboral, carga de trabajo, compromiso), y del entorno socioeconómico nacional y nacional. . (crecimiento económico, política social). Los factores que afectan la situación laboral tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y, como resultado, tienen un impacto en la calidad de la atención brindada a los pacientes, sus familias y la comunidad (5).

Por todo lo expuesto es necesario estudiar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores, para contribuir con la información obtenida y analizada, así mejorar el funcionamiento de los servicios y su entorno, de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuáles son las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

¿Cuáles son los grupos ocupacionales y el tiempo de servicio de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

¿Cuál es la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según el desarrollo personal de los trabajadores de la Unidad de Seguros?

1.3. OBJETIVO GENERAL

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Identificar las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros.

Clasificar el grupo ocupacional y tiempo de servicio de los trabajadores de la Unidad de Seguros.

Identificar la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros

Identificar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguros.

Identificar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros.

Identificar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros.

Identificar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros.

Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal de los trabajadores de la Unidad de Seguros.

1.4. JUSTIFICACIÓN D E LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La presente investigación se justifica, porque en la actualidad existe una alta prevalencia de regímenes laborales y una inestabilidad en el trabajo, existiendo un factor primordial en la búsqueda de datos y conocimiento sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de seguros, por consiguiente constituirá una actualización de datos sobre la satisfacción laboral, con el propósito de adquirir un mejor equilibrio entre la salud, bienestar y felicidad de los trabajadores.

En consecuencia, es muy significativo valorar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de seguros, para observar los resultados a fin de poder impulsar estrategias que nos permitan mejorar el ambiente laboral.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El personal del área de la unidad de seguros se divide en auditoría médica, gestión de seguros y referencia y contra referencia, donde tienen la función de planificar, dirigir, organizar, coordinar, supervisar y realizar diferentes actividades a los beneficiarios del sistema de seguro integral, SaludPol, SOAT y convenios, donde estudiaremos el recurso humano en su ambiente y entorno laboral de esta manera obtendremos indicadores de calidad de vida poniendo más énfasis en la satisfacción laboral y condiciones que se encuentran los trabajadores.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El presente estudio estará desarrollado en el campo de la salud, en el cual existen muy pocas investigaciones relacionadas con esta investigación, se obtendrán resultados que serán de gran importancia y servirá como antecedente para futuras investigaciones.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN:

Una de las limitaciones es la falta de disponibilidad de tiempo de los trabajadores para responder el cuestionario, por la gran demanda laboral que tienen hasta el momento.

Algunos trabajadores se muestran indiferentes al tema de investigación, lo cual dificultará la obtención de la información. El diseño a aplicarse, que no es experimental, limitará establecer relación causa-efecto.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores es viable según:

1.6.1. TÉCNICA

Se sustenta en bases teóricas y conceptuales seleccionadas de fuentes primarias.

1.6.2. OPERATIVA:

Se contará con el permiso del Hospital Hermilio Valdizan, el área de investigación y la Unidad de Seguros para la recolección de la muestra en estudio.

1.6.3. ECONÓMICA

El estudio no demandara mucho costo, el tiempo que se va a emplear para aplicar el instrumento no será extenso, el equipo que se utilizara y el software que se utilizara no será caro para el investigador.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Duran M., et.al. 2018 México “Nivel de satisfacción laboral en docentes de licenciatura y posgrado de una escuela pública de la Ciudad de México” tuvo el objetivo de: Examinar el nivel de satisfacción laboral entre los maestros licenciados y titulados en una escuela pública. Método: estudio de enfoque cuantitativo, transversal, de diseño correlativo. Una selección aleatoria de 100 profesores de una población de 297 personas conforma la población. Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción en el Lugar de Trabajo S20/23 para determinar el nivel de satisfacción en cinco áreas (relación con los superiores, ambiente, beneficios recibidos, oportunidades de crecimiento y autonomía), así como el Cuestionario sociodemográfico y ocupacional creado para este estudio. Resultados: De acuerdo con cada dimensión, se cumple plenamente el 55% de oportunidades de crecimiento y el 30% de satisfacción superior en la relación, mientras que se cumple plenamente el 37% de satisfacción del entorno, el 31% de beneficios recibidos y el 41% de satisfacción de autonomía. De los maestros, el 44% son al menos algo satisfecho. Conclusión: Los factores de higiene (salario, metas y ambiente) y motivacionales (logros y reconocimiento) apoyan la percepción de su satisfacción. (6).

Calderón E, 2016 Guatemala. “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área de administración de la municipalidad de Huehuetenango”. El estudio tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral que tienen los funcionarios administrativos del Municipio de Huehuetenango en cada una de las tareas o funciones que desempeñan como parte de su trabajo .40 miembros del personal administrativo conforman la población.Utilizando la metodología se utilizó el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción en

el Trabajo (elaborado por María Alejandra de León Moreno en 2004 y revisado, validado y aprobado por Juan Manuel Cartagena, Julio Roberto Arévalo y Cecilia Wong de la ciudad capital, Ciudad de Guatemala).Conclusiones:Muestran que la mayoría de los empleados tienen altos niveles de satisfacción laboral , como lo demuestra el hecho de que el 40 % de los encuestados declaró estar completamente satisfecho con su trabajo, y el 60% dijo estar contento con su empleo. Ninguno de los evaluados indicó _no estaban satisfechos con sus trabajos .La última recomendación fue mantener en la organización los elementos que ayuden a los empleados a sentirse satisfechos con su trabajo, a saber , la identificación del empleado con la empresa y el crecimiento profesional a través de la capacitación permanente (7).

Alvarez L., et.al. 2016 Cuba, “Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria”. Se plantea como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral en una organización asistencial de ámbito hospitalario. Metodología: Aula experimental .301 empleados que están directamente conectados con los servicios de salud del hospital componen la exhibición. Para diagnosticar la satisfacción de los trabajadores se utilizó como instrumento una encuesta, seguida de observación directa y entrevistas tanto individuales como grupales para profundizar en los hallazgos. El estudio incluyó un análisis de servicios y categorías ocupacionales .Con los resultados: El índice de satisfacción laboral relacionado con el diagnóstico fue de 74,39%; el ambiente de trabajo y el apoyo motivacional y material fueron los factores que más incidieron en este resultado .Solo 14 de las categorías en la evaluación de los servicios alcanzaron los valores deseados , siendo las enfermeras las más negativamente impactadas. Teniendo como conclusión lo siguiente: La entidad administrativa hospitalaria exhibe niveles de satisfacción laboral poco alentadores. A partir del análisis de los factores que contribuyen a los niveles de insatisfacción de los empleados , se desarrolló un enfoque para la mejora continua de la organización . (8).

Gandarillas M. et.al. 2014 España. “Satisfacción laboral y apoyo social en trabajadores de un hospital de tercer nivel” Su objetivo era realizar una evaluación del nivel de apoyo social y laboral que siente el personal hospitalario del Hospital Marqués de Valdecilla. Metodología de estudio transversal, descriptiva y analítica. Se utilizó como instrumento el cuestionario de las escalas de medición del apoyo social percibido de Warr, Cook y Wall (1979) y House y Wells (1978) . Ambas escalas fueron aprobadas por el INSHT. También incluyó características sociodemográficas .Todos los profesionales tuvieron acceso al cuestionario , y todas las respuestas fueron voluntarias con sus identidades preservadas .Resultados: 676 trabajadores, o el 14,6% de la plantilla, respondieron a la encuesta .El nivel global de satisfacción percibida fue cero. Hubo diferencias por edad ($p=0,01$), ambiente de trabajo ($p=0,005$) y estado de la nación ($p=0,01$).Las relaciones con los compañeros de trabajo, la supervisión directa , la responsabilidad delegada , la variedad de tareas, la estabilidad laboral y el horario fueron los factores mejor valorados. El salario, la atención a las sugerencias, las oportunidades de promoción y el estilo de gestión organizacional fueron muy insatisfactorios. En los facultativos, DUE y técnicos de laboratorio (TL), hubo mayor satisfacción con la tarea que realizan en comparación con menor satisfacción en los casos de auxiliares de enfermería y celadores ($p=0,00005$). El grado de apoyo emocional en el trabajo se correlacionó fuertemente con la satisfacción con el jerárquico superior ($r=0,75$; p . Se encontró una fuerte correlación entre la satisfacción del trabajador con las condiciones de trabajo y la satisfacción con la tarea ($r=0,84$; $p=0,00005$). Se demostró que la satisfacción general con la tarea, las condiciones de trabajo , las personas y el apoyo emocional e instrumental para el trabajo estaban fuertemente correlacionados. El análisis multivariado mostró una relación independiente entre la satisfacción laboral general y el apoyo al trabajo emocional e instrumental ($p=0,0001$; OR: 1,16-1,61).Conclusiones: Aunque existen diferencias por edad , género y estado civil , la satisfacción general se considera generalmente de grado neutral .Los acompañantes, la responsabilidad asignada y la estabilidad laboral

fueron los tres factores más valorados .Los tres peores salarios, consideración de sugerencias y estilo de gestión organizacional .Los factores independientes relacionados con el nivel de satisfacción laboral fueron el apoyo emocional y práctico en el lugar de trabajo. Es necesario mejorar estos aspectos , así como los factores de satisfacción peor valorados (9).

Pérez I, et.al. 2013 España, “Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención” El objetivo de esta investigación es comprender la satisfacción laboral e identificar los factores que podrían mejorarla entre los profesionales de atención primaria. Método de investigación descriptiva realizada en Navarra en 2010.Se envió una encuesta legítima por correo electrónico a los participantes del estudio , que incluía médicos, pediatras y enfermeras de atención primaria .Se recogen variables de datos sociodemográficos y se les asigna una autocalificación de su satisfacción laboral en una escala del 1 al 10 .Se solicita clasificar diez factores que podrían mejorar la satisfacción con el sello anterior .Se utilizó la prueba de Chi cuadrado para realizar una comparación de medias y un análisis bivariado , y la razón de probabilidades se utilizó para examinar la relación entre las variables (OR). El análisis ajustado se realizó mediante regresión logarítmica sin restricciones. Resultados. Se recogieron 432 preguntas (77,5 %).El nivel medio de satisfacción fue de 6,7% (1 a 10) siendo enfermería puntuando más alto. Las mujeres tuvieron una mediana más alta que los hombres (6,90: 6,34). En comparación con los profesionales que actúan en los centros de salud rurales , los empleados de los centros de salud urbanos (OR: 1,71; IC: 1,10-2,65) presentaron mayor riesgo de insatisfacción. En ausencia de diferencias específicas de la profesión , las actividades de desarrollo profesional son el elemento más valorado , seguido de las consideraciones económicas y la presión de apoyo .Conclusión. La satisfacción laboral es un factor en la gestión de la calidad en atención primaria, y la investigación de este factor permite detectar problemas o áreas de mejora que pueden afectar al estándar de los servicios prestados. (10).

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Condori R., 2020 Perú,” Satisfacción Laboral del personal administrativo de la municipalidad provincial de Acomayo-Cusco” con el Objetivo general describir el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Acomayo. Cinco dimensiones: responsabilidad laboral, supervisión del trabajo, compensación, potencial de avance y relaciones con los compañeros de trabajo. Métodos: Un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un alcance descriptivo caracterizan este estudio. La población de estudio está constituida por 32 empleados que laboran en esta institución pública. Se les administró el cuestionario que mide la satisfacción de los empleados con su trabajo, y los resultados se procesaron con SPSS y estadísticas de Excel. Los resultados mostraron que los empleados generalmente reportan sentirse satisfecho con su trabajo, lo que representa el 74,2% de la población total. Adicionalmente, el 3,2% de los empleados reporta sentirse extremadamente satisfecho, mientras que el 22,6% reporta sentirse insatisfecho. En ese sentido, aunque los hallazgos de nuestro estudio indican que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con sus trabajos regulares, también descubrimos que ciertos trabajadores no están completamente satisfechos ya que otros factores también jugaron un papel en su insatisfacción. No ayuda a que se alcancen los objetivos de la institución .Las dimensiones que muestran el mayor nivel de insatisfacción son “núcleo del trabajo ” con una media de 2,21, “ supervisión laboral ” con una media de 2,57, “remuneración” con una media de 2,60 y finalmente, “oportunidad de ascender” con una media de 2,57. una media de 4,27 y "relaciones concompañeros" con una media de 4,46.Palabras clave : personal administrativo , gobierno local y satisfacción laboral (11).

.Quispe M . et.al. 2018 Perú,” Nivel de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud de Churcampa – Huancavelica -2018”. Presentó su objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Churcamp-

Huancavelica. Metodología: La investigación utilizada en este estudio siguió una metodología descriptiva directa y un diseño de investigación transversal. Se evaluaron 38 trabajadores del Centro de Salud de Churcampa de la región de Huancavelica. Los resultados muestran que existe un alto porcentaje de regular satisfacción laboral (47,4%, n=18) en la plantilla de la muestra, así como un regular nivel de desempeño en las tareas (42,1%, n=16), en cuanto a la dimensión de beneficios laborales , se considera bajo (42,1 %,n=16) y regular (44,7%, n=17), y en cuanto a las condiciones físicas se encontró bajo (34,2 %, n =13) y regular. Conclusión: Debido a algunos porcentajes encontrados en las dimensiones de la satisfacción laboral, como la de desarrollo personal , donde las percepciones son bajas y tan bajas como el 39% , se recomienda poner más énfasis en el desarrollo personal , así como en capacitaciones , seminarios y Talleres de trabajo. Esto se debe a que la percepción de satisfacción laboral en las encuestas es baja y regular. (12).

Caytiro S. 2018 Perú, “Nivel de satisfacción laboral del profesional de obstetricia en el primer y segundo nivel de atención” teniendo el objetivo: Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional de obstetricia en el primer y segundo nivel de atención en salud en el área de San Juan de Miraflores en el año 2018. Métodos: Estudio prospectivo, transversal y observacional era una entrevista, y el instrumento era un formulario aprobado por Herzberg en 1959 que se utilizaba después de ser aprobado. Resultados: Los factores que impulsan el comportamiento o son intrínsecamente motivadores representan el 100 % (48); el 37,50% (18) insatisfecho corresponde a la promoción y movilidad ascendente ; el medianamente satisfecho 77,08% (37) significa el desarrollo del trabajo ; el responsablemente satisfecho 64,08% (31); y los satisfechos 37,50% (18) Pertenece al crecimiento y al reconocimiento. La mayoría de las personas tuvo un nivel de satisfacción del 79,1%, con un 12,50% insatisfecho y un 8,33% satisfecho. La promoción y ascenso, así como las condiciones físicas de trabajo, suponen el 37,5 % de los aspectos insatisfechos , mientras que la

supervisión y el propio desarrollo del trabajo suponen el 20 % restante. Conclusión: Finalmente, las relaciones humanas y las percepciones de haber desarrollado y logrado los logros representan el 20% restante . (13).

Condezo M. 2017 Perú. “Nivel de Satisfacción Laboral de los Enfermeros del Servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2017”. Determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2017 fue la meta. En cuanto a la metodología, el estudio fue descriptivo, transversal y prospectivo y se realizó utilizando los servicios de hospitalización del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Para la recolección de los datos se utilizó un cuestionario tipo Likert con asignación de valores , y se utilizó un tamaño de muestra de 42 profesionales de la salud, incluidas las enfermeras .Los hallazgos mostraron que, del total de elementos observados, 26 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfechos , representando el 61,9 % del total; 12 enfermeras expresaron estar extremadamente satisfechas, representando el 28,6% de la muestra; y, al mismo tiempo, cuatro elementos que expresaron estar insatisfechos, representando el 9,5 % del total de la muestra .En cuanto a la dimensión motivación y reconocimiento, expresó estar algo satisfecho, lo que representa el 52,4%; mientras que 11 enfermeras expresaron estar algo insatisfechas, lo que representa el 26,2% de la muestra; y de igual manera, nueve enfermeras expresaron estar muy satisfechas, lo que representa el 21,4% de las muestra como un todo. En cuanto al tamaño y ambiente del espacio de trabajo , 21 profesionales de la salud indicaron estar moderadamente satisfechos, lo que representa el 50,0 % de la muestra, mientras que 19 profesionales de la salud indicaron estar extremadamente insatisfechos, lo que representa el 45,2 % de la muestra, y dos otros elementos indicaron estar extremadamente satisfechos , representando el 4,8 % del total de la muestra .En cuanto a la dimensión de educación e información, 22 profesionales de enfermería expresaron estar poco satisfechos , lo que representa el

52,4% de la muestra, mientras que 18 enfermeros expresaron estar extremadamente satisfechos, lo que representa el 42,8% de la muestra, y dos enfermeros expresaron estar insatisfechos, que supone el 4,8% del conjunto de la muestra .Conclusión: La mayoría de los profesionales de enfermería (61,9%), con tendencia a estar muy satisfechos, expresaron estar insatisfechos con su trabajo . (14).

Morales E. 2016 Perú. “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016”. El objetivo del estudio, que finalizó en 2016, fue nivel de satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital. Método y Materiales: En el estudio se utilizó una metodología aplicada de nivel descriptivo cuantitativo y transversal. La población estuvo conformada por 67 profesionales de la salud que ejercen como enfermeros. La técnica que se utilizó fue una entrevista, y la herramienta que se utilizó fue un cuestionario. Resultados: El nivel promedio de satisfacción laboral de una enfermera profesional que trabaja en un centro quirúrgico es de 77,6 %, por debajo del 100 % (67), y cada variable estadística se procesa con el descriptor adecuado utilizando la mediana, moda, desviación estándar para valores numéricos, y el resultado de números por recuento. Estos son los aspectos más destacables de estas dimensiones. Conclusiones: La mayoría de la satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería que trabajan en el centro perioperatorio del hospital fue evaluada en (77,65%), lo que indica que no están muy contentos con su trabajo. Esto es preocupante ya que podría significar que las enfermeras están trabajando sin motivación y solo haciendo tareas para mantenerse al día con las rutinas (15).

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Valderrama A. 2017 Huánuco. “Motivación y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia de Infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco, 2017”. Con el objetivo de conocer la relación entre la satisfacción laboral y la motivación de quienes laboran

en la gerencia de infraestructura del gobierno regional de Huánuco. Metodología Con 42 trabajadores de la plantilla total de Gerencia como ejemplos, su diseño correlativo utilizó dos fechas observacionales a cada variable, con 11 y 12 respectivamente. Los resultados muestran que más del 50% de los empleados de la Gerencia de Infraestructura se sienten desmotivados como consecuencia de la falta de incrementos salariales, la ausencia de capacitación integral de los empleados y el ambiente de trabajo rutinario provocado por estos factores. Conclusiones: Debido a que existe una relación un tanto positiva entre la motivación y la satisfacción laboral entre los empleados de la Dirección de Infraestructura del Gobierno Regional de Huánuco en el año 2017, las relaciones interpersonales se correlacionan significativamente con estas variables. (16).

Cabello D. 2017 Huánuco, "Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en relación con las Coberturas de los Servicios de Salud de la etapa de vida niño Centro de Salud las Moras - Huánuco, 2017". El objetivo del estudio fue conocer cómo se relacionan la cobertura de servicios de salud para niños en las distintas etapas de la vida del Centro de Salud Las Moras y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Métodos: El estudio se realizó a nivel correlacional e incluyó elementos del diseño de investigación observacional, prospectivo y transversal. Se utilizó una encuesta de satisfacción de los empleados y se examinaron los informes de productividad de las 16 enfermeras que se incorporaron. Resultados: Los resultados mostraron una mediana de edad de 37,9 años con una desviación promedio de 8,02; la mayoría de los encuestados eran mujeres (93,8 %), mientras que la mayoría de los encuestados se encontraban en un estado de consentimiento civil (81,3 %); la mayoría de los encuestados ocupaba cargos como jefes de establecimiento (12,5%); la mayoría de los encuestados (81,3%) y trabajadores contratados (18,7%) en diversas modalidades de empleo ; y la mayoría (93,8%) tenía más de cinco años de servicio en el Ministerio de Salud .Los resultados del análisis inferencial mostraron que existe una

correlación moderada (Tau b de Kendall=0,424) entre el nivel de satisfacción y las coberturas de vacunación una buena correlación (Tau b de Kendall=0,720) entre el nivel de satisfacción y el crecimiento del programa y desarrollo cobertura, y una buena correlación (Tau b de Kendall=0,723) entre el nivel de satisfacción y la cobertura de la estrategia sanitaria de nutrición y dieta. Como resultado el estudio de 2017 del Centro de Salud Las Moras en Huánuco encontró que cuanto más satisfecho esté el personal de enfermería , más servicios podrá brindar a los niños en sus etapas de desarrollo . (17).

Murrieta R. 2016 Huánuco. “Motivación y Satisfacción Laboral en los Profesionales de Salud del Servicio de Emergencia del Hospital de Contingencia Tingo María 2016”. Objetivo: El propósito de este estudio es conocer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral entre los profesionales de salud del servicio de urgencias del Hospital Contingencia Tingo Mara 2016. Metodología de estudio observacional, prospectivo y transversal .de diseño simétrico .50 profesionales de la salud que laboran en el servicio de emergencia del Hospital de Contingencia Tingo Mara integraron la muestra. Los resultados mostraron que solo el 2% de los profesionales que trabajan en los servicios de emergencia indicaron tener altos niveles de motivación, el otro 50% con niveles bajos, el último 48% con niveles moderados y el otro 50% con niveles bajos .Solo el 6% de los profesionales que trabajan en los servicios de emergencia informaron sentirse satisfechos con su trabajo, mientras que el 76% de los que están en el campo expresaron insatisfacción en el día a día .La relación entre motivación y satisfacción laboral es débil, en nuestra opinión. (18).

Cuchilla. M. 2016 Huánuco. “Factores que inciden en la Satisfacción Laboral del Obstetra en el centro Materno Infantil Tahuantinsuyo bajo marzo-agosto 2015”. Presenta el Objetivo: Identificar los elementos que inciden en la satisfacción laboral del obstetra 2015 (marzo-agosto) que labora en el Centro de Atención Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo. Metodología: Investigación

prospectiva, transversal, descriptiva y observacional. Se incluyeron en la muestra un total de 30 profesionales, teniendo en cuenta criterios de inclusión y exclusión. Estas técnicas para la recolección de datos incluyeron encuestas y entrevistas estructuradas. Debido a que se carece de este tipo de investigación, la relevancia del proyecto se basa en el hecho de que existen elementos dentro del lugar de trabajo que afectan la satisfacción laboral. Debido a la naturaleza dinámica de las organizaciones, esto conduce a su importancia en los aspectos sociales y económicos del sector salud, lo que permite reconocer situaciones ambientales y brindar soluciones efectivas y prácticas. Resultados: Los hallazgos de este estudio respaldan lo siguiente: El grupo de estudio está compuesto en su totalidad por mujeres, siendo un total de 43,3 de ellas adultas casadas en el rango de edad de 30 a 49 años. El 53,3% de la plantilla ha trabajado en la institución entre uno y diez años, mientras que el 30% ha obtenido un título de maestría. El primer nivel es donde se encuentran el 40% de las obstrucciones nombradas. Se encuentra que el 80% de las obstetras tienen entre 30 y 49 años. El 30,0% tenía estudios de Maestría, mientras que el 43,3% (13) no tenía alumnos del sexo masculino. El 53,3% (16) y el 40% (6) de los obstetras empleados de la Institución se encuentran en el nivel 1, el 27% (4) en el nivel 3 y el 33% (5) en el nivel profesional N5. Estas estadísticas se basan en el tiempo de trabajo profesional de la institución. La apreciación del espacio físico y ocupacional es insatisfactoria para el 33,3% (10). La elección de su método de trabajo independiente fue aceptada por el 40% (12). Las relaciones personales que tienen con sus superiores dejan al 34% (10) de ellos insatisfechos, mientras que el 20% (6) están contentos. El porcentaje de personas que están algo satisfechas con sus relaciones con sus compañeros es del 40 % (12), mientras que el porcentaje de personas que no están impresionadas con sus relaciones con los compañeros de trabajo es del 30 % (9). En cuanto a sus relaciones interpersonales con los usuarios, el 43,3% de ellos están muy satisfechos. Le recibe el reconocimiento de sus superiores, mientras que el 33,3% de la población (10%) no está impresionado. El apoyo que reciben de sus superiores no satisface al 26,7%. Treinta y seis por ciento,

o 26,6%, están insatisfechos con la capacitación de la institución .Conclusiones: La mayoría de los terapeutas ocupacionales trabajan con clientes entre 30 y 49 años .Dado que la mayoría son adultos, el individuo es más productivo, tiene más potencial de crecimiento profesional y está más capacitado para superar los desafíos personales en esta etapa, lo que fortalece a la institución (19).

Chamoli H. 2015 Huánuco “Satisfacción Laboral y su Influencia en el Nivel de Desempeño del Personal Serums de la Red Funcional ambo – 2015”. El objetivo fue conocer el impacto de la satisfacción laboral en el desempeño del personal en el periodo 2015 tanto para la red de sueros operativos como personales. Materiales y Métodos: Mediante la técnica de la entrevista se utilizó una encuesta de satisfacción laboral y una prueba de desempeño . En la investigación se utilizó un método descriptivo, ilustrativo, transversal y prospectivo, con un diseño no experimental de tipo correlativo. Resultados: Dado que los valores de $p < 0.05$, existe una correlación significativa entre el nivel de desempeño (comunicación, iniciativa, conocimiento y trabajo en equipo) , así como la satisfacción con el trabajo (es agradable trabajar con otras personas y la gente con quien uno trabaja apóyalo y no te mantengas alejado de él) . _Conclusiones: En esta tesis se demostró que existe una fuerte correlación entre la satisfacción del empleado en el trabajo y el desempeño en la institución. Existe una fuerte correlación entre las dos variables , satisfacción laboral y nivel de desempeño, como lo demuestra el coeficiente de correlación entre ellas , que es significativo con respecto a $r = 0,862$ $p < 0,000$, y la regla general de Pearson , que establece que un la correlación es fuerte cuando r está cerca de 1.00. (20).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN LABORAL

El estado de felicidad y bienestar de una persona en relación con su desempeño en su entorno y lugar de trabajo se conoce como su nivel de satisfacción laboral. Tiene un papel importante en la

productividad y el buen funcionamiento de una organización. El comportamiento en el lugar de trabajo, las relaciones con los supervisores y compañeros de trabajo, así como las expectativas personales , son factores que influyen en la satisfacción laboral .Además, el grado de compromiso de los empleados con la empresa y su productividad están directamente relacionados con su nivel de satisfacción laboral .Una persona que tiene un alto nivel de satisfacción laboral muestra una actitud positiva hacia su trabajo. Cuanto más alto es el nivel de satisfacción laboral de un compañero de trabajo, más motivado, comprometido y productivo es (21).

Desde la perspectiva de los trabajadores, es ganar un salario base respetable y tener seguridad laboral. Además, que puedan encontrar un crecimiento y reconocimiento profesional continuo. Empleadores: para un empleador, este es un factor crucial para obtener el máximo rendimiento de ellos .Un empleado feliz siempre hace más contribuciones a la empresa, ayuda a mantener el desperdicio bajo control y ayuda a que el negocio crezca. (22).

Puede pensar en la satisfacción desde dos ángulos diferentes:

Perspectiva personal: Se orienta directa y satisfactoriamente a las necesidades del sujeto y todas sus múltiples facetas.

Perspectiva profesional: Las relaciones personales determinan la satisfacción o insatisfacción de un individuo , tanto en el lugar de trabajo como en su entorno. (23).

2.2.1.1. CONSEJOS MÁS COMUNES PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Contratar a las personas adecuadas para cada puesto:

Aunque no lo parezca, este punto es crucial porque sólo a través de una planta adecuadamente equipada para llevar a cabo sus responsabilidades se puede crear un ecosistema sano y

productivo, que no se desanime por las fallas y sea capaz __de elevarse por encima de ellos y aprender de ellos.

Hacer conexiones con los empleados: independientemente de la edad de un empleado, es importante mantener una línea de comunicación sólida y continua con ellos para recordarles la filosofía de la empresa , incluirlos en los nuevos desarrollos , agradecerles por sus esfuerzos ,y ayudarlos a resolver cualquier dificultad en el lugar de trabajo que puedan estar experimentando. La oficina no suele ser un buen lugar para los sentimientos, pero tampoco se deben forzar las relaciones entre personas de diferentes jerarquías. El éxito de una empresa depende en gran medida de las características únicas de las personas que componen su fuerza laboral, por lo que es crucial que estas personas conozcamos y enriquezcamos unos a otros.

Construya un sistema de recompensas: el dinero no lo es todo, pero por lo general forma un elemento fundamental de cualquier relación de trabajo. Además de un salario justo y posibles aumentos, las empresas a menudo optan por recompensar el desempeño constante y la entrega oportuna con efectivo, obsequios, promociones especiales o invitaciones a eventos. Es importante señalar que demostrarle al empleado que su esfuerzo es valorado es más importante que el valor económico de la compensación.

Fomentar el trabajo en equipo: es uno de los objetivos que puede resultar difícil de alcanzar en determinadas industrias altamente competitivas, pero también es una de las estructuras organizativas que más rinde frutos cuando se realiza correctamente. Trabajar juntos nos da la oportunidad de aprender de nuestros compañeros de trabajo y nos ayuda a conocernos mejor . También estimula nuestra creatividad y nos infunde lecciones que son fundamentales para desarrollarnos como profesionales y como personas (24).

2.2.1.2. SATISFACCIÓN LABORAL POSEE TRES COMPONENTES BÁSICOS

Los pensamientos, creencias y opiniones del empleado sobre su empleo se conocen como el componente cognitivo de la satisfacción laboral. Sus sentimientos sobre su trabajo están relacionados con el lado afectivo. Las acciones que realiza un empleado como resultado de estos pensamientos y sentimientos se conocen como su comportamiento (25).

2.2.1.3. FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL

La salud mental del compañero de trabajo está relacionada con su nivel de satisfacción laboral. Un empleado que está feliz y cómodo en el trabajo siempre está motivado para brindar más asistencia. Los ingredientes y factores que contribuyen a crear satisfacción laboral son:

- 1. Compensación y condiciones laborales:** uno de los principales contribuyentes a la satisfacción laboral es la cantidad de dinero ganada y los beneficios recibidos. Un trabajador que recibe un salario competitivo, bonos, reconocimiento, opciones de atención médica y otros beneficios es más feliz en el trabajo.
- 2. Todo el mundo quiere tener un trabajo satisfactorio que les permita pasar tiempo con sus amigos y familiares.** Esto se conoce como encontrar un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida. Una sana política de equilibrio entre el trabajo y la vida es responsable de la satisfacción laboral de los trabajadores.
- 3. Respeto y reconocimiento:** Todos aprecian y se sienten motivados cuando son respetados en el trabajo. Están más motivados si obtienen recompensas por su trabajo diligente.
- 4. Seguridad en el lugar de trabajo:** si a un empleado se le da la confianza de que la empresa lo mantendrá incluso en un mercado volátil, se quedará.

5. Desafío: Las actividades laborales monótonas conducen a empleados insatisfechos. Como resultado, factores como el horario de trabajo, el nivel de conocimiento laboral, etc., también pueden contribuir a la satisfacción laboral de los empleados.

6. Desarrollo profesional: Los empleados priorizan constantemente su desarrollo profesional en sus vidas. Esto aumenta su satisfacción laboral ofreciéndoles nuevos puestos. Para que sepan que obtendrán un impulso en su carrera. (22).

2.2.1.4. TIPOS DE SATISFACCIÓN LABORAL

1. Satisfacción laboral progresiva: el empleo ofrece más de lo que en un principio espera el empleado.

2. Satisfacción laboral estabilizada: el trabajo ofrece más o menos lo que el trabajador espera.

3. Satisfacción laboral resignada: lo que se puede aspirar con ese trabajo es menor de lo que espera el trabajador (26).

2.2.1.5. LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

El recurso más importante en toda organización es sin duda su fuerza laboral. Por una variedad de razones, mantener el contenido de la fuerza laboral mejora el desempeño general de la empresa.

- Menores niveles de rotación y ausentismo. Hay un ahorro de tiempo y dinero para el departamento de Recursos Humanos cuando los empleados a quienes les gusta su empleo están empleados, ya que es menos probable que renuncien o falten al trabajo.
- La mayor productividad. Los empleados que están satisfechos a menudo se desempeñan mejor que los empleados insatisfechos. De esto, podríamos inferir la efectividad de las empresas con una mayor proporción de empleados satisfechos.

- Lealtad. La tendencia es que los empleados trabajen más duro y con más sinceridad cuando creen que su empleador realmente apoya sus intereses, bajo la noción de comportamiento cívico. (25).

2.2.1.6. MEJORANDO LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los factores internos y externos que inciden en la satisfacción laboral deben tenerse en cuenta para mejorarla, anteriormente mencionados, los factores intrínsecos tienen una dimensión más personal, mientras que los factores externos están relacionados con el trabajo y la organización en su conjunto.

La autoestima, el egocentrismo, la auto cognición y el autocontrol, entre otros factores individuales o personales, están asociados a la personalidad del empleado, son aquellos que se relacionan con las características del puesto en sí, como el tipo de tareas, las habilidades requeridas para realizarlas, la autonomía y la retroalimentación. El liderazgo y la supervisión (el apoyo técnico y emocional que brindan los líderes a los empleados), las relaciones con los compañeros de trabajo, la seguridad en el lugar de trabajo, la compensación, el desarrollo, etc. son factores organizacionales que se tienen en cuenta para determinar el ambiente de trabajo (25).

2.2.2. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

La Pirámide de Maslow, La teoría de las necesidades humanas, a veces conocida como la jerarquía de las necesidades, fue presentada por Abraham Maslow en su libro: Según una teoría de 1943 sobre la motivación humana , tan pronto como se satisfacen las necesidades más básicas (la mitad inferior de la pirámide), los humanos desarrollan necesidades y deseos superiores (la mitad superior de la pirámide).consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles se pueden agrupar como necesidades deficitarias (necesidades primordiales), y

el nivel más alto se denomina autorización. (27). La teoría de las necesidades humanas de Maslow ha influido en gran medida sobre la visión enfermera y su enfoque del cuidado (28).

Comprende las siguientes necesidades:

1. Necesidades básicas o fisiológicas: Son los únicos requisitos innatos en todo individuo y esenciales para su capacidad de supervivencia como respirar, comer, hidratarse, vestirse y tener relaciones sexuales.
2. Requisitos de seguridad: Es importante establecer y mantener una situación de seguridad en la vida. Una seguridad económica (ingresos), una seguridad física (salud), una necesidad de vivienda, etc.
3. Necesidades sociales: incluyen el sentido de pertenencia a un grupo social como familia, amigos, pareja, compañeros de trabajo, etc.
4. Necesidades de respeto o reconocimiento: estos requisitos incluyen aspectos como la confianza, la independencia personal, la reputación y las metas financieras.
5. Necesidades de realización del autor: este nivel más alto solo puede satisfacerse después de que todas las necesidades de los demás niveles se hayan satisfecho en un grado suficiente. Tener éxito personalmente es la sensación de haber llegado. (29).

Teoría de Herzberg permite comprender que cuando el ambiente de trabajo es positivo , los trabajadores experimentan mayor satisfacción .Esto significa que es posible que alcancen posiciones más altas , adquieran autoridad y obtengan reconocimiento por sus esfuerzos .Todo acerca de esto conduce a una experiencia laboral positiva .Al final, llegamos a la conclusión de que la teoría de Herzberg explica por qué las personas se desempeñan mejor cuando están contentas con su

trabajo. Porque están más motivados para hacer un mejor trabajo y ser más productivos. El objetivo es promover un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan motivados y satisfechos, ya que hacerlo redundará en una mayor productividad. (30). Propone que la satisfacción laboral se basa en una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos.

Factores intrínsecos o motivacionales: Estos están ligados a los factores de satisfacción y tienen que ver con qué tan feliz se siente un empleado con su trabajo en sí mismo, así como con sus responsabilidades. Incluya las relaciones laborales, el trabajo, los logros, el reconocimiento, las promociones, el trabajo estimulante y la responsabilidad que satisfagan las necesidades del crecimiento psicológico.

Los factores externos o de higiene que están conectados con los factores que causan insatisfacción incluyen las políticas, la gestión de la empresa, las relaciones interpersonales, la seguridad, la supervisión y las condiciones de trabajo. Estos factores tienen que ver con las condiciones de trabajo objetivas del empleo, como salario, beneficios y oportunidades de desarrollo (25).

Ante la presencia de insatisfacción, Rusbult y Lowery proponen versiones bidimensionalmente integradas de cuatro tipos diferentes de respuestas: afán constructivo destructivo y actividad-pasivismo. La siguiente definición se aplica a varios tipos de respuestas:

- Abandono: la insatisfacción expresada mediante la conducta orientada a irse, incluye la búsqueda de otro empleo y renuncia.
- Expresión: el descontento expresado a través de intentos activos y constructivos de mejorar la situación, implica sugerir mejoras, discutir temas con los supervisores, etc.
- Lealtad: se caracteriza por una expectativa esperanzada y pasiva de que la situación mejorará. Incluye defender a la organización de

las críticas externas y tener fe en que la administración hará lo que sea más práctico.

- La negligencia se define como comportamientos pasivos que permiten que una situación empeore .incluye una falta de esfuerzo y una lentitud en el progreso, así como un aumento de errores (31).

2.2.2.1. TEORÍA DE LA EQUIDAD

La equidad juega un papel indispensable, porque los empleadores comparas lo que aportan a sus empleos (esfuerzo, experiencia, educación y competencia) a eso sumamos que obtienen del trabajo (salarios aumentados y el reconocimiento) en relación con otros trabajadores (23).

Finalmente, se puede decir que, en la actualidad, la satisfacción laboral es un componente crucial para el logro de las metas tanto individuales como organizacionales. Para que no resulte evidente para quien es el productor trabajador, es necesario estudiarlo de manera posterior y lograr la aplicación de los conocimientos producidos de manera holística y humana (31).

2.2.2.2. UNIDAD DE SEGUROS

Es la unidad de apoyo organizacional del hospital, especializada en seguros públicos y privados, con el fin de brindar una atención de alta calidad a sus afiliados y el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de la organización. Depende únicamente de la dirección ejecutiva del hospital .

Los objetivos de la Unidad de Seguros son:

Realizar la auditoría preventiva de la documentación de reembolso por la atención brindada a los pacientes asegurados.

Coordinar con la Oficina de Economía sobre la emisión de la confirmación de pago necesaria, así como para la adquisición de

datos relacionados con las cuentas de remesas para las compañías de seguros y otras organizaciones.

Actuar como oficial de contacto con las compañías de seguros para la recepción de las tarjetas de garantía y resolver las discrepancias con éstas sobre el proceso de tratamiento del paciente de acuerdo con lo expresamente previsto en las normas correspondientes.

Evaluar y coordinar las mejoras en la atención de los pacientes, tanto a favor como en contra de los pacientes derivados , bajo la supervisión de las autoridades pertinentes .

2.2.2.3. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

La psicóloga Sonia Palma Carrillo lo creó y desarrolló como parte de sus actividades de investigación y docencia en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma en Lima, Perú. Es un instrumento diseñado con técnica Likert cuya versión final tiene 36 ítems en total.

Tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Siete factores conforman la pregunta.

La puntuación total es el resultado de sumar las puntuaciones recibidas por las respuestas de cada ítem; la puntuación oscila entre 36 y 180. Las puntuaciones altas indican "satisfacción con el trabajo", mientras que las puntuaciones bajas indican "insatisfacción con el trabajo".(32).

2.3. DEFICINIONES CONCEPTUALES

Nivel de satisfacción laboral: Se puede definir como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto (33).

Satisfacción Laboral de trabajadores de la Unidad de Seguros: Es la actitud que muestra el trabajador ante su trabajo y que se ve reflejado en sus actitudes, estados de ánimos y comportamientos en relación con su actividad laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral es un factor clave de los trabajadores en su actividad laboral (34).

Insatisfacción: Es el sentimiento que experimentan los trabajadores cuando se ven inmersas en un escenario o las condiciones laborales que no les agrada y ponen freno en seco a la felicidad en el trabajo, a menudo el ambiente de trabajo opresivo provoca mayor desencanto que un sueldo bajo (35).

- **Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales**

Los componentes físicos o de infraestructura que sirven como facilitador para las actividades laborales diarias .

- **Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos**

El grado de satisfacción con respecto a un incentivo económico regular o adicional como el pago por trabajo.

- **Factor III: Políticas Administrativas**

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

- **Factor IV: Relaciones Sociales**

El grado de comodidad que siente una persona al interactuar con otros miembros de la organización con quienes participa regularmente en actividades relacionadas con el trabajo.

- **Factor V: Desarrollo Personal**

La oportunidad que tiene el empleado de llevar a cabo acciones significativas que llevarán a que su autoridad se haga realidad.

- **Factor VI: Desempeño de Tareas**

El valor atribuido a las tareas rutinarias de un trabajador en la organización en la que trabaja.

- **Factor VII: Relación con la Autoridad**

La valoración del empleado de sus actividades diarias y su relación directa con su jefe (32).

Edad: Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento (36).

Sexo: características biológicas y fisiológicas que definen a hombres y mujeres (36).

2.4. HIPÓTESIS

Por ser un estudio descriptivo donde el objetivo esencial es recolectar información, no requiere de hipótesis.

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE

Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad de Seguros.

2.5.2. VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN

Edad

Genero

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE	INSTRUMENTO	VALOR FINAL
Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad de Seguros	Es el nivel de agrado que tiene los trabajadores en relación con su trabajo.	FACTOR I	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Total acuerdo con 5 puntos, De acuerdo 4 puntos, Indeciso 3 puntos, Descuerdo 2 puntos, Total desacuerdo 1 punto.	Cuestionario SL- PC	Alta
				El ambiente donde trabajo es confortable.			
				La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.			
				En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.			
				Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			
		FACTOR II	Beneficios laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.			
				Me siento mal con lo que hago.			
				Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.			
				Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas			
				Siento que recibo de parte de la empresa mal trato			
		FACTOR III	Políticas administrativas	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando			
				Me disgusta mi horario			
				El horario de trabajo me resulta incómodo			
				No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.			
				El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.			
		FACTOR IV	Relaciones sociales	Me agrada trabajar con mis compañeros.			
				Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.			

						La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.
						Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
FACTOR V	Desarrollo personal					Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.
						Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo
						Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
						Mi trabajo me hace sentir realizado
						Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)
						La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.
						Me siento realmente útil con la labor que realizo
						Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
						Mi trabajo me aburre.
						Me gusta el trabajo que realizo
						Me siento complacido con las actividades que realizo.
						Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).
						Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.
						Llevarse bien con mi jefe beneficia la calidad el trabajo.
						La relación que tengo con mis superiores es cordial.
						No me siento a gusto con mis compañeros.
						Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.
Sexo	Conjunto características	Genero	Femenino Masculino		Cuantitativa	Nominal Dicotómica

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio será de tipo descriptivo ya que pretende describir las cosas como realmente ocurren sin ningún tipo de manipulación de variables, comparación de grupos, predicción de comportamiento o prueba de modelos por tratarse de un estudio prospectivo.

3.1.1. ENFOQUE

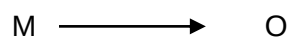
Según proceso de estudio la investigación pertenece al enfoque cuantitativo, se tendrá en cuenta los datos de forma estadística e inferencial.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Según el análisis y alcance de los resultados es descriptivo por que se describirán los hechos y fenómenos del estudio.

3.1.3. DISEÑO

Para el estudio se utilizará el diseño no experimental de corte transversal ya que es una investigación que se lleva a cabo sin la manipulación deliberada de las variables de estudio, esto quiere decir que solo se basa en la observación del objeto de estudio en un periodo de tiempo determinado tal y como se presenta en el ámbito en el que se desarrolla para posteriormente ser analizados



Donde:

M = es muestra u objeto en el que se realiza el estudio

O = Observación de la muestra

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

La población está conformada por 700 trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - Huánuco.

3.2.2. MUESTRA

La muestra está conformada por 46 trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - Huánuco, que se obtuvo por el tipo de muestreo No Probabilístico de muestreo intencional o por conveniencia, quienes cumplirán con los criterios de inclusión y exclusión.

➤ Criterios de inclusión

Trabajadores de la unidad de seguros del Hospital Hermilio Valdizan.

➤ Criterios de inclusión

Trabajadores que no aceptan ser parte de la investigación, firmando el consentimiento informado.

Trabajadores que no pertenezcan a la Unidad de seguros.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la investigación se utilizará el cuestionario de la Satisfacción en el Trabajo de Sonia Palma Carrillo; con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de seguros del hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano considerados en el presente estudio.

El instrumento de recolección de datos del presente estudio fue validado, con el propósito de evaluar el grado de satisfacción laboral.

3.3.2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la presente investigación se aplicó el cuestionario de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), consta de 36 ítems y consta de 7 factores: Factor I Condiciones físicas y/o materiales: 1, 13, 21, 28, 32; Factor II Beneficios laborales y/o remunerativos: 2, 7, 14, 22; Factor III Políticas administrativas: 8, 15, 17, 23, 33; Factor IV: Relaciones sociales: 3, 9, 16, 24; Factor V: Desarrollo personal: 4, 10, 18, 25, 29, 34; Factor VI Desempeño de tareas: 5, 11, 19, 26, 30, 35; Factor VII: Relación con la autoridad: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

Donde la calificación corresponde a la técnica Likert, siendo de 1 a 5 en función a si el ítem es positivo o negativo, para medir el nivel de satisfacción laboral.

La participación de los trabajadores de la Unidad de Seguros será voluntaria y anónima firmando el consentimiento informado, deben señalar el nivel de satisfacción Laboral que genera en ellos cada ítem que se les presenta, asignando un orden desde Total acuerdo a total desacuerdo.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos se procesaron después de la aplicación de instrumentos validados, se usó la palpación manual para el análisis de datos antes de refinar las tablas de códigos y matrices de datos, y se usaron estadísticas descriptivas para las mediciones de variables.

Calcular el porcentaje de datos de la encuesta y analizar las respuestas de los empleados del Departamento de Salud del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano que fueron procesadas electrónicamente a través del paquete estadístico de herramientas SPSS (Statistical Product and

ServiceSolutions), versión 25, datos reflejados en estadísticas, gráficos y tablas, respectivamente.

3.5. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

El promedio aritmético será lo que permitirá clasificar los datos según la frecuencia y el porcentaje valorándose la variable de nivel satisfacción laboral:

	F A C T O R E S							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	P.T.
Alta	23 a +	18 a +	23 a +	19 a +	29 a +	29 a +	29 a +	168 a +
Parcial	20 a	15 a	20 a	17 a	26 a	26 a	25 a	149 a
Satisfacción	22	17	22	18	28	28	28	167
Regular	15 a	9 a 14	15 a	12 a	19 a	20 a	19 a	112 a
	19		19	16	25	25	24	148
Parcial	11 a	7 a 8	11 a	8 a 11	14 a	14 a	14 a	93 a
Insatisfacción	14		14		18	19	18	111
Baja	10 a -	6 a -	10 a -	7 a -	13 a -	13 a -	13 a -	92 a -

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1. Identificar las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros

		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Edad	20 a 25 años	8	1	9
		22.2%	10.0%	19.6%
	26 a 50 años	28	9	37
		77.8%	90.0%	80.4%
Total		36	10	46
		100.0%	100.0%	100.0%

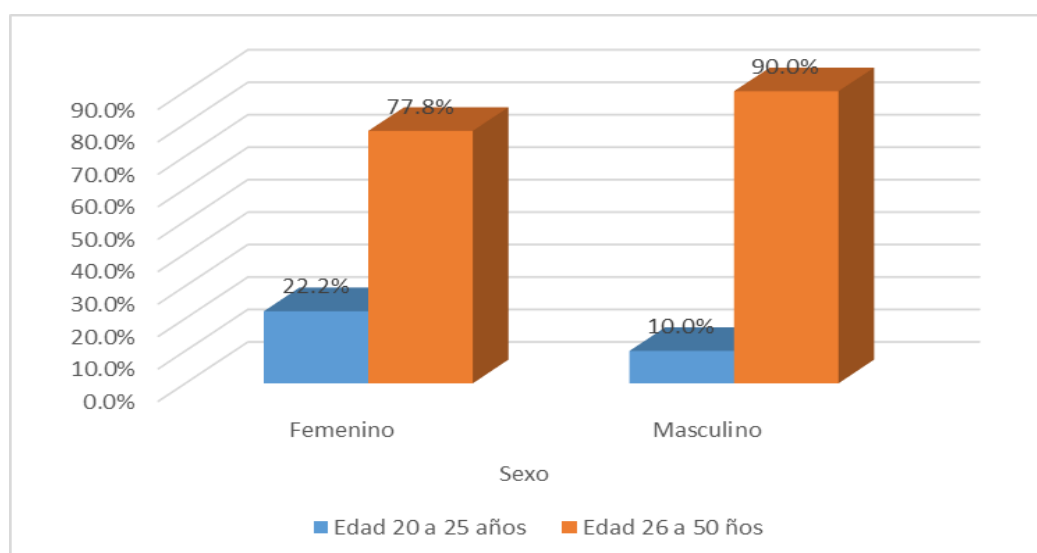


Gráfico 1. Identificar las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Gráfico 1, se muestran los datos de las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, donde los trabajadores que corresponden a la edad entre 20 y 25 años representan el 19.6% (9) y los trabajadores que comprenden la edad entre 26 y 50 años

representan al 80.4% (46). De la edad entre 20 a 25 años el 22.2% (8) son del sexo femenino, mientras que el grupo de 26 a 50 años el 77.8% pertenecen a este mismo sexo. Por otro lado, del 100% de trabajadores pertenecientes al sexo masculino el 90% (10) son pertenecientes al grupo de edad de 26 a 50 años.

Tabla 2. Clasificar el grupo ocupacional y tiempo de servicio de los trabajadores de la Unidad de Seguros

		Tiempo de Servicio				Total
		Menos de 5 años	5 a 10 años	11 a 20 años	21 a mas	
Grupo Ocupacional	Profesional	7	9	7	1	24
		77.8%	45.0%	43.8%	100.0%	52.2%
	Tecnico	2	10	9	0	21
		22.2%	50.0%	56.3%	0.0%	45.7%
	Auxiliar	0	1	0	0	1
		0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	2.2%
Total		9	20	16	1	46
		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

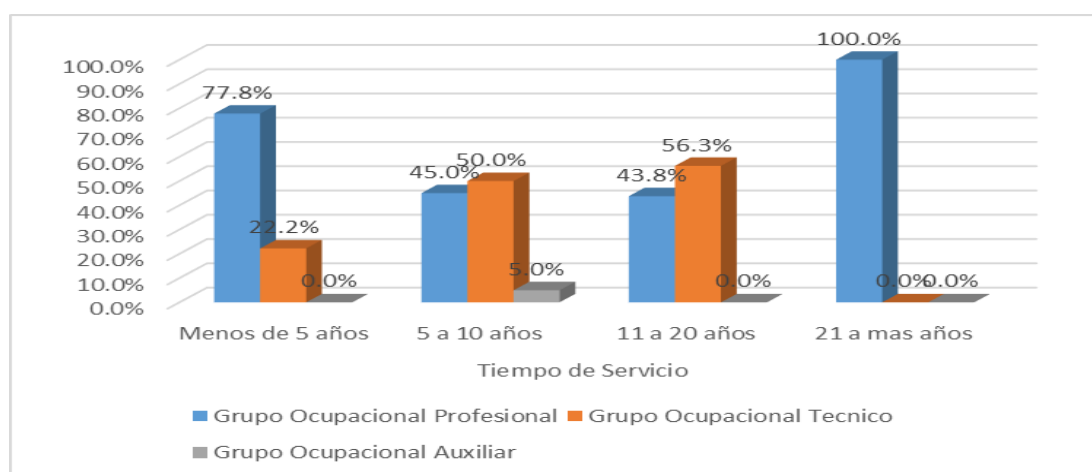


Gráfico 2. Clasificar el grupo ocupacional y tiempo de servicio de los trabajadores de la Unidad de Seguros

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Grafico 2, se muestran la clasificación del grupo ocupacional y tiempo de servicios de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, se puede evidenciar que del 100% de trabajadores (46), el 52.2% (24) pertenecen al grupo ocupacional

profesional, el 45.7% (21) son personal Técnico y solo el 2.2% (1) es personal auxiliar. Del Grupo profesional que tiene menos de 5 años laborando, el 77.8% (7) son pertenecientes al grupo profesional, 22.2% (2) al grupo técnico. De los trabajadores que tienen entre 5 a 10 años laborando el 50% (10) son personal técnico, 45% (10) son profesionales y 5% (1) es auxiliar. De los trabajadores que tienen laborando entre 11 y 20 años, el 56.3% (9) son técnicos y el 43.8% (7) son profesionales. En el caso de trabajadores en labor de más de 21 años se encontró 1 equivalente al 100% para este tiempo de servicios siendo este perteneciente al grupo ocupacional profesional.

Tabla 3. Identificar la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros

Condicion Laboral	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	9	19.6%
Contrato Indeterminado	18	39.1%
Contrato Temporal	16	34.8%
Terceros	3	6.5%
Total	46	100.0%

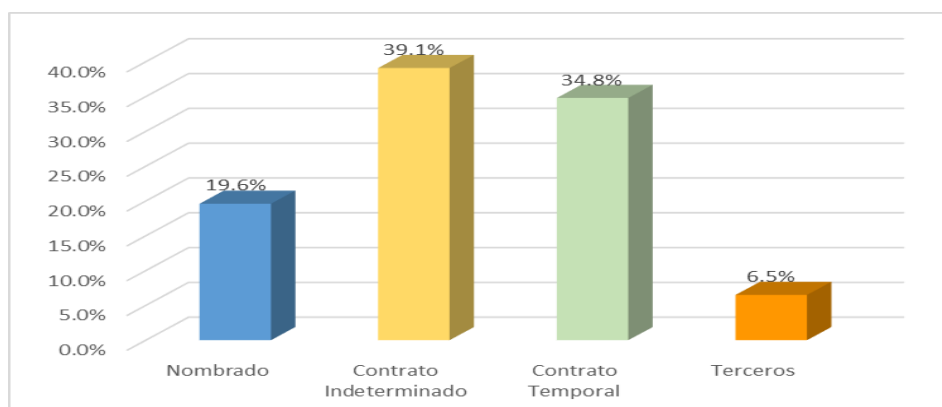


Gráfico 3. Identificar la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Grafico 3, se muestran la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano donde el grupo predominante con 39.1% (18) perteneció a un contrato indeterminado, seguido del 34.8% (16) a contrato temporal, solo el

19.6% (9) es trabajador nombrado y el 6.5% (3) pertenecieron a un contrato por terceros.

Tabla 4. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcial Insatisfacción	5	10.9%	10.9%	10.9%
Regular Satisfacción	10	21.7%	21.7%	32.6%
Parcial Satisfacción	10	21.7%	21.7%	54.3%
Alta Satisfacción	21	45.7%	45.7%	100.0%
Total	46	100.0	100.0	

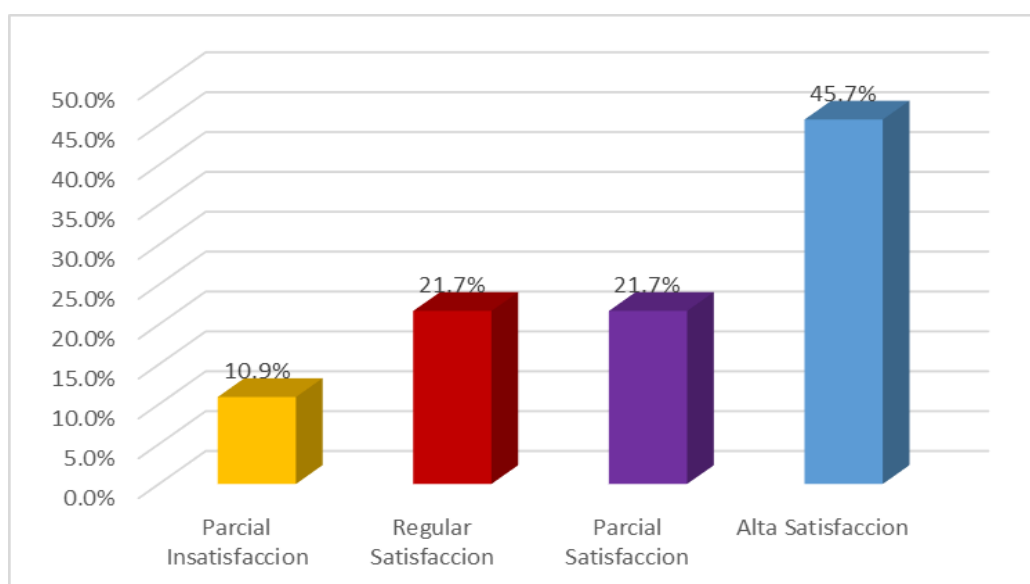


Gráfico 4. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguro

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Gráfico 4, se muestran el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, donde el 45.7% (21) de trabajadores siente alta satisfacción con respecto a las condiciones físicas y materiales que brinda el hospital. El 21.7% (10) manifiesta una

satisfacción regular y parcial de las condiciones físicas y materiales, mientras que solo el 10.9% (5) manifiesta que sentirse parcialmente insatisfecho.

Tabla 5. Identificar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja Satisfaccion	2	4.3%	4.3%	4.3%
Parcial Insatisfaccion	3	6.5%	6.5%	10.9%
Regular Satisfaccion	40	87.0%	87.0%	97.8%
Parcial Satisfaccion	1	2.2%	2.2%	100.0%
Total	46	100.0%	100.0%	

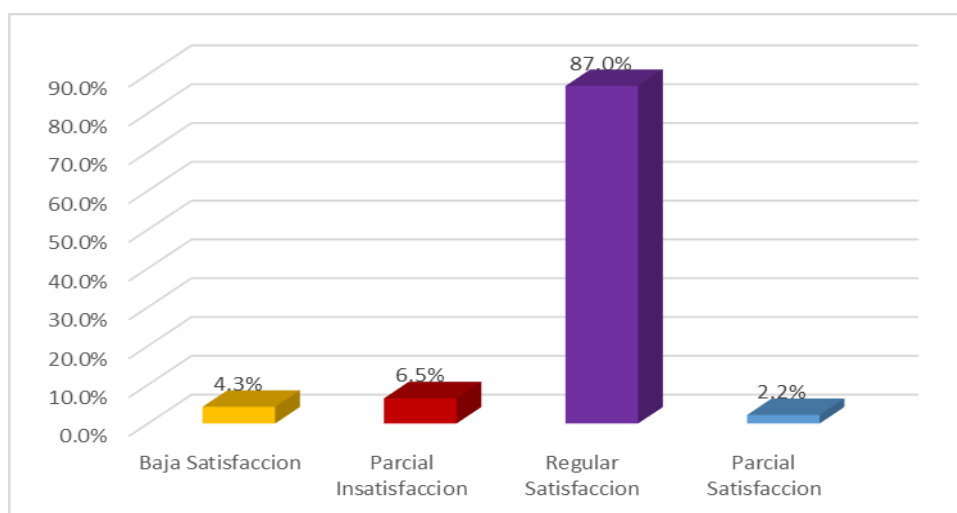


Gráfico 5. Identificar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Grafico 5, se muestran el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, aquí se puede evidenciar que el 87% (40) siente regular satisfacción laboral, el 6.5% (3) manifiesta tener parcial insatisfacción, el 4.3% (2) baja insatisfacción y solo el 2.2% (1) manifiesta tener parcial satisfacción con los beneficios laborales o remunerativos.

Tabla 6. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja Satisfacción	1	2.2%	2.2%	2.2%
Parcial Insatisfacción	33	71.7%	71.7%	73.9%
Regular Satisfacción	8	17.4%	17.4%	91.3%
Parcial Satisfacción	4	8.7%	8.7%	100.0%
Total	46	100.0%	100.0%	

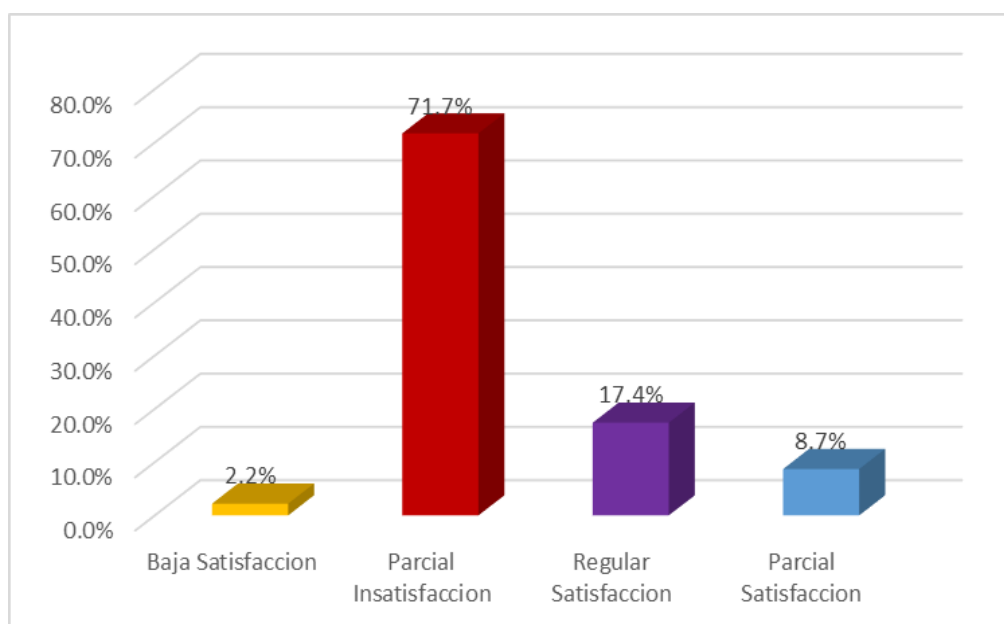


Gráfico 6. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Gráfico 6, se muestran el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, se evidencia un 71% (33) manifiestan tener parcial insatisfacción laboral con las políticas administrativas del hospital, el 17.4% (8) manifiesta tener regular satisfacción laboral y el 2.2% (1) manifiesta tener baja satisfacción según las políticas administrativas del hospital.

Tabla 7. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcial Insatisfacción	1	2.2%	2.2%	2.2%
Regular Satisfacción	37	80.4%	80.4%	82.6%
Parcial Satisfacción	8	17.4%	17.4%	100.0%
Total	46	100.0%	100.0%	

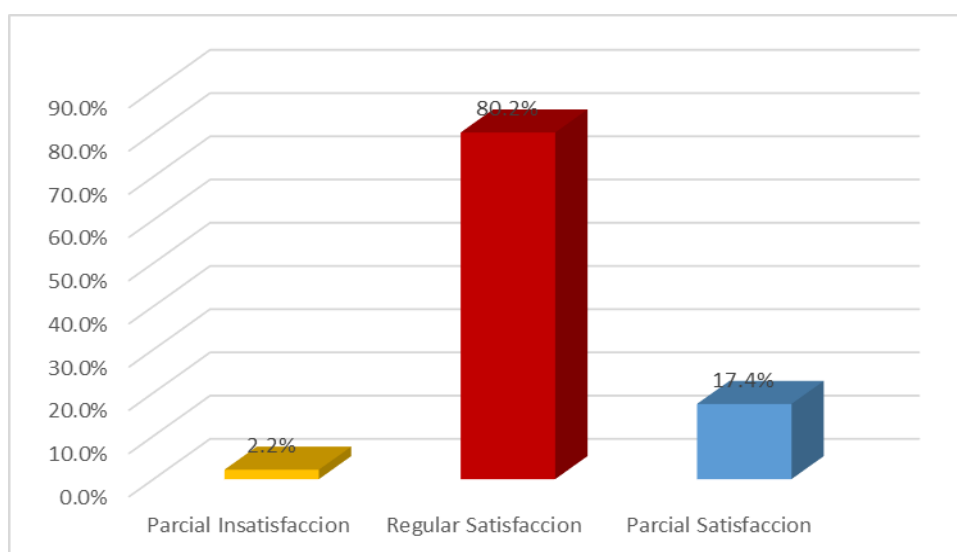


Gráfico 7. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Gráfico 7, se muestran el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, donde el grupo predominante 80.4% (37) manifiesta tener regular satisfacción según las relaciones sociales que se manejan dentro del ambiente laboral del hospital, por otro lado el 17.4% (8) menciona tener parcial satisfacción laboral y el 2.2% (1) manifiesta tener parcial insatisfacción según las relaciones sociales dentro el hospital.

Tabla 8. Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal de los trabajadores de la Unidad de Seguros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja Satisfacción	19	41.3%	41.3%	41.3%
Parcial Insatisfacción	27	58.7%	58.7%	100.0%
Total	46	100.0%	100.0%	

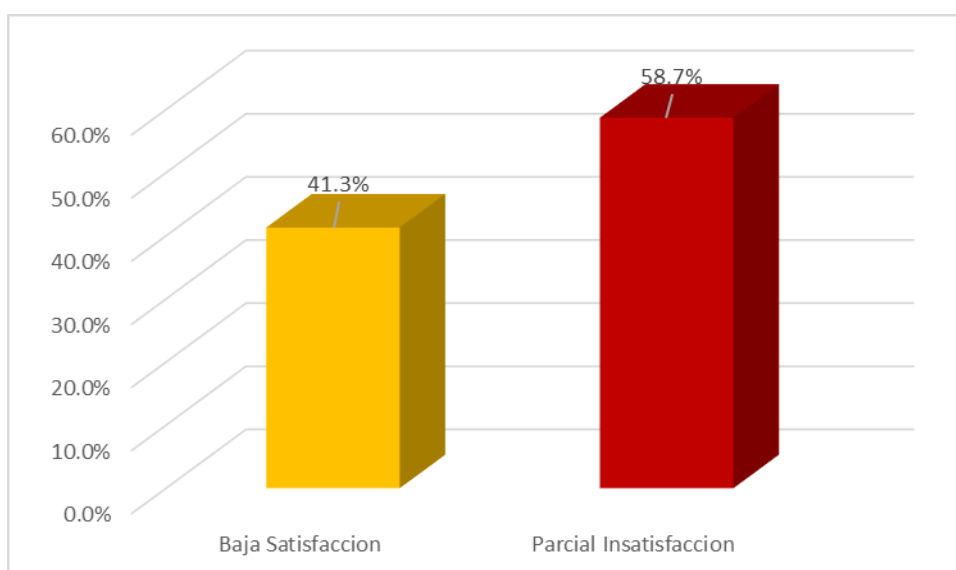


Gráfico 8. Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal de los trabajadores de la Unidad de Seguros

Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la Unidad de Seguros, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, 2018.

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Gráfico 8, se muestran el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal de los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, aquí se puede evidenciar que el 58.7% (27) de trabajadores manifiesta tener parcial insatisfacción laboral según su desarrollo personal y el 41.3% (19) manifiesta tener una baja satisfacción laboral.

Tabla 9. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Parcial Insatisfaccion	11	23.9%	23.9%	23.9%
Regular Satisfaccion	35	76.1%	76.1%	100.0%
Total	46	100.0%	100.0%	

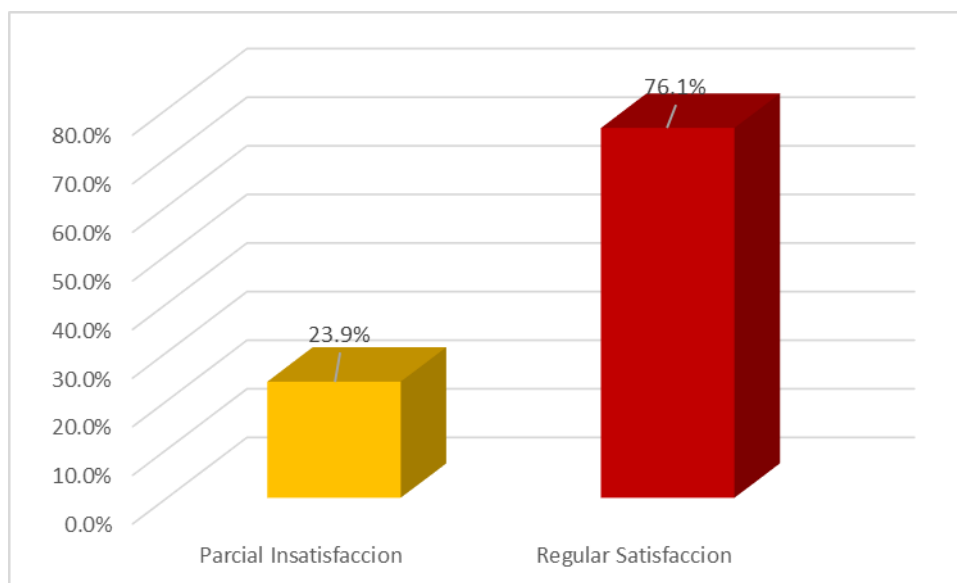


Gráfico 9. Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018

INTERPRETACIÓN

En la Tabla y Grafico N° 9, se muestran el nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, donde el 76.1% (35) manifiesta solo tener una regular satisfacción laboral y el 23.9% (11) restante manifiesta tener parcial insatisfacción laboral.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En relación a los resultados obtenidos en nuestra investigación se ha identificado una alta satisfacción laboral de 45.7% según las condiciones físicas y materiales que ofrece el Hospital Regional de Huánuco para los trabajadores de seguros públicos, estos resultados son congruentes con Cayturo (13), pues en su investigación en el primer y segundo nivel de atención encontró que las condiciones físicas de trabajo puede afectar en la percepción de satisfacción laboral. De igual forma Condezo (14) encontró resultados que el área y ambiente de trabajo influye significativamente en la satisfacción laboral encontrando que las áreas y ambiente de trabajo no adecuadas provocan entre el 45.2% y 50 % de insatisfacción laboral. Así también Morales (15) encontró resultados acerca de las condiciones físicas y materiales donde los trabajadores se encontraban medianamente satisfechos, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos de acuerdo con las condiciones que presentaba este Centro Quirúrgico del Hospital Sabogal.

De acuerdo con la identificación del nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros fue un 87% con un nivel de satisfacción laboral regular, estos resultados son diferentes a los hallados en los estudios de Quispe (12), en su investigación en el Centro de Salud Churcampa de Huancavelica donde encontró un nivel regular de satisfacción laboral en un 44.7% siendo esta cifra muy inferior a los hallados en la presente investigación, esto es debido a que hay mejores beneficios remunerativos y laborales en centros y puestos de salud y más aun siendo de periferia, pues la remuneración es más atractiva y es más flexible en cuanto a los descansos incluso acumulables del personal que labora, mas no así en un Hospital Regional como se realizó la investigación, siendo las remuneración poco atractivas y horarios estrictos de cumplimiento.

También de acuerdo con la identificación del nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros en

la presente investigación se halló un 80.4% de regular satisfacción, estos resultados son similares a los que halló Valderrama (16) en la Gerencia de infraestructura en el Gobierno Regional de Huánuco, donde él halló que las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, también en los resultados de Cuchilla (19) se encontraron resultados como las relaciones interpersonales con sus pares el 40% están moderadamente satisfecho y en cuanto a las relaciones con sus compañeros de trabajo el 30% le es indiferente. Esto nos demuestra que las relaciones sociales influyen en la satisfacción laboral

También en relación a la identificación del nivel de satisfacción laboral según desarrollo personal en los trabajadores de la Unidad de Seguros existe una parcial insatisfacción en 58.7% resultado altos de insatisfacción, estos resultados también son comparables a los hallados en Quispe (12) donde halló resultados de muy bajo y bajo hasta en un 39.5% de insatisfacción con respecto al desarrollo personal por el cual recomienda hacer más énfasis en el nivel de desarrollo personal así como en las capacitaciones, talleres, seminarios. Resultados diferentes se halló en la investigación de Morales (15), donde encontró que el desarrollo personal para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza en el trabajo, esta diferencia puede deberse a que el grupo de esta investigación se desarrolló sobre un grupo asistencia, mientras la investigación en desarrollo que estamos ejecutando fueron sobre el personal administrativo, esto abre puertas a nuevas investigaciones de la diferencia que se puede encontrar entre la satisfacción entre trabajadores asistenciales y administrativos.

En general de acuerdo con determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano se encontró un 76.1% con un nivel de satisfacción laboral regular, estos resultados son congruentes con Condori (11), nos dan a conocer que los colaboradores del gobierno local muestran regular satisfacción laboral evidenciado con el 74.2% del total que así lo manifiesta.

CONCLUSIONES

De esta investigación se llegó a la conclusión de que de acuerdo a los resultados del análisis de datos y considerando el propósito del estudio, es determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018, llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano manifiesta tener una regular satisfacción laboral y el resto manifiesta tener parcial insatisfacción laboral.

En base a los resultados estadísticos obtenidos al aplicar la escala tipo Likert, se concluye que, en relación con las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores, encontramos que la mayoría tiene entre 26 y 50 años edad en relación con los que tienen entre 20 y 25 años representan, de la misma manera podemos evidenciar que existen mayor número de mujeres en ambos grupos etáreo con relación podemos ver que existen en menor número los varones.

En relación con la clasificación del grupo ocupacional y tiempo de servicio, se obtuvo que la mayoría pertenecen al grupo ocupacional profesional, en relación con el personal técnico. Existe un pequeño grupo profesional y personal técnico que tiene menos de 5 años laborando, en relación a los trabajadores que tienen entre 5 a 10 años laborando que son más, además existe un grupo de trabajadores que tienen laborando entre 11 y 20 años y en labor de más de 21 años se encontró para este tiempo de servicios siendo este perteneciente al grupo ocupacional profesional.

Según la condición laboral, el grupo que tiene predominancia son los que tienen contrato indeterminado en relación a los que tienen un contrato temporal, y la minoría tiene contrato por terceros.

Según el indicador Condiciones físicas y materiales donde los trabajadores sienten alta satisfacción porque tienen una buena distribución física, ambientes confortables, comodidad para realizar sus labores diarias.

En relación con el indicador Beneficios laborales o remunerativos la satisfacción que evidencian es regular porque su sueldo es bajo en relación su labor, se siente mal con lo que hace, algunas veces siento que mi sueldo es bastante aceptable, mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas.

En relación con el indicador Políticas administrativas obtuvimos que los trabajadores en su mayoría manifiesta tener parcial insatisfacción laboral por sentirse que es maltratado por la institución, a la vez se sientes explotados, algunas veces les disgusta el horario y es muy incómodo y sienten que no valoran el esfuerzo que ponen en el trabajo.

En relación con el indicador Relaciones sociales encontramos que el grupo predominante manifiesta tener regular satisfacción porque algunas veces les agrada trabajar con los compañeros, prefiere tomar distancia de sus compañeros, el ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones, y la solidaridad es una virtud para nuestro grupo de trabajo.

En relación con el indicador Desarrollo personal aquí se demostró que los trabajadores manifiestan tener parcial insatisfacción laboral porque sienten que su trabajo no les permite desarrollarse personalmente, las tareas que percibe no son tan valiosas, el trabajo le aburre, algunas veces el trabajo le gusta, algunas veces mi jefe es comprensivo, las relaciones con jefaturas son cordiales, no me siento a gusto con mis compañeros.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones derivadas del estudio son:

Que los trabajadores del Hospital Regional Hermilio consideren los resultados de la investigación para proporcionar y aumentar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores.

Mejorar la satisfacción laboral es uno de los mayores problemas de recursos humanos en los negocios, ya que se ha demostrado que existe una correlación directa entre la felicidad y el desempeño de los trabajadores.

Que la Institución Hospitalaria conozca los resultados del presente estudio para así propiciar ambientes de trabajo positivo, para tener un impacto significativo en el desempeño de los trabajadores, fomentando el trabajo en equipo, la confianza, la asistencia mutua y el respeto es fundamental para aumentar la productividad y la satisfacción de los trabajadores, reconociendo su desempeño laboral basándose en el crecimiento profesional en la meritocracia para favorecer a los trabajadores por los desafíos que se plantean.

Para fomentar las buenas relaciones entre los trabajadores debemos promover la creación de lazos interpersonales fuera de las relaciones puramente profesionales realizando reuniones informales (chat, llamadas, video llamadas, reuniones en las diferentes plataformas) de forma mensual.

En definitiva, se debe preocupar que todos los trabajadores cuenten con un lugar de trabajo cómodo y con todas las herramientas necesarias para el correcto desarrollo de su trabajo, ver si están satisfechos con el salario que perciben por su trabajo, y no sienten que su puesto de trabajo peligre.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrea Rodríguez Alonso PGFRdDdV. Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. Investigación. Murcia: Departamento de enfermería , Murcia; 2017.
2. Wright T BD. Jjob satisfaction and Psychological well - being as nonadditive predictors of workplace turnover. Gestión. 2007; 33(141 - 160).
3. Fernández- San Martin M MCAVGARRTMGOJ. Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria de área 10 del Insalud de Madrid. Salud Pública. 2000;; p. vol 74.
4. VISMA. INFO CAPITAL HUMANO. [Online].; 2016 [cited 2021 JULIO 14. Available from: <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>.
5. Díaz Echenique M SMCN. Satisfacción laboral y Síndrome de desgaste laboral en enfermeros de hospitales Públicos, Córdoba- Argentina. Córdoba;; 2010.
6. Mercedes Durán Contreras GGDBST. Nivel de satisfacción laboral en docentes de licenciatura y posgrado de una escuela pública de la Ciudad de México. Revista colombiana de Salud Ocupacional. 2018 diciembre.
7. COBÓN EAC. "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL QUE POSEEN LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE HUEHUETENANGO." Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, HUEHUETENANGO; 2016.
8. Luis Felipe Alvarez López MdMGASENHGC. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Revista Cubana de Salud Pública. 2016; 3(42).

9. Marco Antonio Gandarillas González LVRHMMESGÓGRMSM. atisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. Dialnet. 2014; 60(234).
10. PEREZ-CIORDIA I, GUILLEN-GRIMA F, BRUGOS AyAOI. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. Scielo. 2013; 36(2).
11. Condori Mollapaza R. SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ACOMAYO - 2020. Universidad Andina Del Cusco. 2020.
12. Meza Quispe Maritza MQK. Nivel de satisfacción laboral del personal del centro de salud de Churcampá, Huancavelica - 2018. ALICIA - CONCYTEC. 2018.
13. Evelin CCS. Nivel de satisfacción laboral del profesional de obstetricia en el primer y segundo nivel de atención de salud. ALICIA CONCYTEC. 2018.
14. Condezo Flores MC. Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de hospitalización del hospital amazónico de Yarinacocha, 2017. ALICIA CONCYTEC. 2017.
15. CARCELÉN EMM. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. CYBERTEC UNMSM. 2016.
16. Andrea VMA. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DEL GOBIERNO REGIONAL DE HUÁNUCO, 2017. REPOSITORIO DE LA UDH. 2017.
17. MARIANO DLC. "SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN RELACIÓN A LAS COBERTURAS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DE LA ETAPA DE VIDA NIÑO CENTRO DE

SALUD LAS MORAS - HUÁNUCO, 2017". REPOSITORIO DE LA UNHEVAL. .

18. LOZANO RM. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE CONTINGENCIA TINGO MARÍA 2016. REPOSITORIO UDH. 2016.
19. CUCHILLA TRUJILLO MM. "FACTORES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCION LABORAL DEL OBSTETRA EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTISUYO BAJO MARZO-AGOSTO 2015". REPOSITORIO UDH. 2015.
20. FALCÓN HWC. "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL SERUMS DE LA RED FUNCIONAL AMBO – 2015". REPOSITORIO UNHEVAL. 2015.
21. COFIUE. Satisfacción laboral: guía para mejorarla. COFIUE. 2021 JULIO.
22. Cortes N. GeoVictoria. [Online].; 2021 [cited 2022 agosto 01. Available from: <https://www.geovictoria.com/pe/recursos-humanos/satisfaccion-laboral/>.
23. Piedra Mayorga VM. Satisfacción laboral, hacia una teoría mexicana de motivación. Gestipolis. 2019.
24. Gardey JPPyA. Definición De. [Online].; 2014 [cited 2022 agosto 01. Available from: <https://definicion.de/satisfaccion-laboral/>.
25. StartMe UP. Satisfacción Laboral: Qué Es y Cómo Medirla. [Online].; 2021 [cited 2022. Available from: <https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/>.
26. Geston.org. Bowtie Master. [Online]. [cited 2022. Available from: <https://www.gestion.org/satisfaccion-laboral/>.
27. Oviedo KCA. Escuela de organización industrial. [Online].; 2012. Available from:

[https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/#:~:text=Maslow%20formula%20en%20su%20teor%C3%ADa,parte%20superior%20de%20la%20pir%C3%A1mide\).](https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/#:~:text=Maslow%20formula%20en%20su%20teor%C3%ADa,parte%20superior%20de%20la%20pir%C3%A1mide).)

28. El Diagnóstico enfermero. El Diagnóstico enfermero. [Online].; 2012 [cited 2022. Available from: <http://www.eldiagnosticoenfermero.es/2012/02/necesidades-humanas-y-diagnosticos.html>.
29. Arias PS. Economipedia. [Online].; 2017 [cited 2022 agosto 03. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/piramide-de-maslow.html>.
30. Quiroa M. Economipedia. [Online].; 2021 [cited 2022 agosto 02. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>.
31. García Viamontes. SATISFACCIÓN LABORAL. UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm , editor.: Contribuciones a las Ciencias Sociales; 2010.
32. Palma Carrillo S. MANUAL ESCALA DE SATISFACCIÓN Lima; 2007.
33. StarMeUp. StarMeUp. [Online].; 2018 [cited 2021 setiembre 20. Available from: <https://blog.starmeup.com/es/desarrollando-talento/satisfaccion-laboral-guia-completa/>.
34. Montaña L. Prezi. [Online].; 2018 [cited 2019 setiembre 22. Available from: <https://prezi.com/p/7yjstbf0e4ea/satisfaccion-laboral/>.
35. cobee. cobee Team. [Online].; 2022. Available from: <https://cobee.io/blog/insatisfaccion-laboral/>.
36. Definición ABC. Definición ABC. [Online].; 2014. Available from: <https://www.definicionabc.com/general/edad.php>.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Gonzales G. Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2023 [Consultado]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD

MENTIÓN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN

Estimado(a) tenga un cordial saludo, mi nombre es Guisella Nerissa Gonzales Caldas, soy estudiante de la Maestría en Ciencias de la Salud en Mención: Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad de Huánuco, en esta oportunidad quiero solicitar su valioso tiempo y colaboración para responder el presente cuestionario que es parte del estudio de investigación titulado “Nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018”.

DATOS GENERALES

Edad: 20 - 25 años () 26 - 50años () 50 años a más ()

Sexo: masculino () femenino ()

Grupo Ocupacional: Profesional () Técnico () Auxiliar ()

Tiempo de Servicio: > 5 años () 5 -10años() 10-20 años() 20 a +años ()

Condición Laboral: Nombrado () Contratado indeterminado ()

Contratado () Por Terceros ()

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente y responda todas las preguntas, marque usted con un aspa (X) la respuesta que crea adecuada.

Nº	ITEMS	Total Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	*Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	*Me siento mal con lo que hago.					
8	*Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	*La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	*Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	*Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	*Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con mi jefe beneficia la calidad el trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	*El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	*Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	*No me siento a gusto con mis compañeros.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	*No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con las actividades que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Gracias por su colaboración

ANEXO 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ con DNI N° _____ a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulado: “NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO, HUÁNUCO 2018”. Habiendo sido informada(o) del propósito de esta, así como de los objetivos; y, teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad.

Firma

DNI:

ANEXO 3

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSI ONES	INDICADORES	ITEMS	ÍNDICE	INSTRUM ENTO	VALOR FINAL
Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad de Seguros	Es el nivel de agrado que tiene los trabajadores en relación con su trabajo.	FACTOR I	Condiciones físicas y/o materiales	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	Total acuerdo con 5 puntos, De acuerdo 4 puntos, Indeciso 3 puntos, Descuerdo 2 puntos, Total desacuerdo 1 punto.	Cuestiona rio SL- PC	Alta
				El ambiente donde trabajo es confortable.			
				La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.			Parcial
				En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.			Satisfac ción
				Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			Regular
		FACTOR II	Beneficios laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.			satisfac ción
				Me siento mal con lo que hago.			Parcial
				Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.			Insatisfac ción
				Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas			

FACTOR III	Políticas administrativas	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	Baja satisfacción
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	
		Me disgusta mi horario	
		El horario de trabajo me resulta incómodo	
		No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
FACTOR IV	Relaciones sociales	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	
		Me agrada trabajar con mis compañeros.	
		Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	
		La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.	
FACTOR V	Desarrollo personal	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	
		Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	
		Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	

Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

Mi trabajo me hace sentir realizado

Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)

La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.

Me siento realmente útil con la labor que realizo

Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

Mi trabajo me aburre.

Me gusta el trabajo que realizo

Me siento complacido con las actividades que realizo.

Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).

Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.

Llevarse bien con mi jefe beneficia la calidad el trabajo.

La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
No me siento a gusto con mis compañeros.					
Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
Sexo	Conjunto de características físicas y biológicas con las que nace una persona	Genero	Femenino Masculino	Cuantitativa	Nominal Dicotómica
Edad	En el tiempo que vive una persona	Edad	Años	Cuantitativa	De razón

ANEXO 4

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la unidad de seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018”.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN MUESTRA	Y FUENTE (TÉCNICA/INSTRUMENTO)
¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018?	Objetivo general: Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Unidad de Seguros del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2018. Objetivos Específicos: Identificar las características sociodemográficas según edad y sexo de los trabajadores de la Unidad de Seguros. Clasificar el grupo ocupacional y tiempo de servicio de los	Por ser un estudio descriptivo donde el objetivo esencial es recolectar información, no requiere de hipótesis.	Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Unidad de Seguros	Según el análisis y alcance de los resultados : Descriptivo, Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información el estudio es prospectivo.	Población: Está constituida por 700 trabajadores del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano. Muestra: n=48, fue seleccionado por muestreo no probabilístico por conveniencia, conformado por trabajadores de la Unidad de Seguros de dicho nosocomio.	El instrumento de medición: la técnica que se aplicará es una encuesta y el instrumento es el cuestionario SL – PC a los trabajadores de la Unidad de Seguros.

trabajadores de la Unidad de Seguros. Identificar la condición laboral de los trabajadores de la Unidad de Seguros. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y materiales de los trabajadores de la Unidad de Seguros. Identificar el nivel de satisfacción laboral según los beneficios laborales o remunerativos de los trabajadores de la Unidad de Seguros. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas de los trabajadores de la Unidad de Seguros. Identificar el nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales de los trabajadores de la Unidad de Seguros. Identificar el nivel de satisfacción laboral según el desarrollo	Variable de caracterización: Edad Sexo
---	---

personal de los
trabajadores de la
Unidad de Seguros.

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



2018 - 2027 *Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres*

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"



Huánuco, 04 de octubre de 2022.

CARTA N° 062 -2022-GRH-GRDS-DIRESA-HHVM/UADI-SDCA-DE.



GONZALES CALDAS, Guisella Nerissa
Maestrando del Programa Académico de Maestría en Ciencias de la Salud, del la Escuela de Posgrado de la Universidad de Huánuco.

Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN para realizar Trabajo de **INVESTIGACIÓN**.

REFERENCIA: SOLICITUD S/N DE FECHA 29 DE SETIEMBRE DE 2022. **TD- 10933**

Es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y en respuesta al documento de la referencia, en la cual solicita permiso para realizar trabajo de investigación y contando con la opinión favorable del Jefe de la Unidad de Seguros, esta dirección **AUTORIZA** la realización del trabajo de investigación, Titulado: "**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD DE SEGUROS DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO, HUANUCO - 2018**", para cuyo efecto debe de coordinar con el Jefe, a fin de que le brinde las facilidades del caso. Debiendo ingresar a la institución con las medidas de protección según las normas sanitarias emitidas por el ministerio de salud (contar con 03 dosis de vacuna contra el Covid-19, equipo de protección personal, distanciamiento social).

Sin embargo es pertinente recomendar que del proceso de la investigación desarrollada, la información obtenida y los resultados alcanzados, deban ser de carácter **RESERVADO Y CONFIDENCIAL**, debiendo ser utilizado solo con fines estrictamente académicas, a responsabilidad única de la investigadora. Por otro lado se le recuerda que debe alcanzar una copia del trabajo desarrollado a la Unidad de Apoyo a la Docencia.

Se remite la presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL HUANCAYO
Hospital Regional Herminio Valdizán Medrano
Unidad de Docencia e Investigación
Dr. Brandy D. A. López Cortez
C.M.P. 1404
DIRECTOR EJECUTIVO

BDACE/SDCAVdca.
C.e. Archivo
Interesado

HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO - HUÁNUCO
Jr. Hermilio Valdizán N° 950 - HUÁNUCO
www.hospitalvaldizan.regionhuanuco.gob.

Central Telefónica: (062) 512400
Mesa de partes:
mesadepartes@hrhvm.qob.pe