

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE NIVEL II – I DEL
DISTRITO DE BAMBAMARCA, PROVINCIA HUALGAYOC,
DEPARTAMENTO CAJAMARCA.**

Bachiller:

Kelly Lizbeth Eugenio Cruzado

Asesor

Dr. Luis Enrique Vásquez Rodríguez

Cajamarca - Perú

Diciembre – 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Psicología

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL
PERSONAL DE SALUD DE UN HOSPITAL DE NIVEL II – I DEL
DISTRITO DE BAMBAMARCA, PROVINCIA HUALGAYOC,
DEPARTAMENTO CAJAMARCA.**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para
optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología**

Bachiller:

Kelly Lizbeth Eugenio Cruzado

Asesor

Dr. Luis Enrique Vásquez Rodríguez

Cajamarca - Perú

Diciembre – 2019

COPYRIGHT© 2019 by

KELLY LIZBETH EUGENIO CRUZADO

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

**Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Personal de Salud de un Hospital
de Nivel II – I del Distrito de Bambamarca, Provincia Hualgayoc, Departamento
Cajamarca.**

Presidente: Mg.Jessica Bustamante Linares

Secretario: Mg. Agustín Muñoz Sánchez

Asesor: Dr.Luis Enrique Vásquez Rodríguez

A:

Quienes mostraron su apoyo incondicional en todo momento, mi madre y docente
asesor de mi universidad

AGRADECIMIENTO

- Ψ Un agradecimiento especial a mi asesor Dr. Luis Enrique Vásquez Rodríguez quien con mucho conocimiento y esfuerzo me guio en el transcurso de mi investigación.
- Ψ Al Hospital de la provincia de Bambamarca, por brindarme el permiso y espacio para la aplicación de los cuestionarios.
- Ψ A mi madre por apoyarme mediante toda mi carrera universitaria, a quien le debo todo lo logrado.
- Ψ A mi novio por alentarme a cumplir mis metas y apoyarme en mi carrera universitaria
- Ψ A mi mejor amiga por ser un ser humano increíble y me respalda siempre en cada paso que doy.

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento Cajamarca, la hipótesis de este estudio es refutar en un futuro si existe o no Satisfacción Laboral en los trabajadores de dicho hospital.

Se utilizó un diseño empírico descriptivo ya que se pretende describir las cosas tal y como ocurren, sin ningún tipo de manipulación de variables, ni comparación de grupos, ni predicción de comportamientos ni prueba de modelos, donde se evaluó a 100 colaboradores del personal de salud, para la recolección de información se aplicó la escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo que consta de siete dimensiones que son: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad, se halló que el 83% del personal evaluado tienen regular satisfacción Laboral.

Palabras claves: Satisfacción laboral y personal de salud

Abstract

The main objective of this research is to determine the level of Labor satisfaction of the health staff in a level hospital II-I in the district of Bambamarca, province of Hualgayoc, Cajamarca department, the hypothesis of this study is to refute in the future if Labor Satisfaction exists or not in the workers of that hospital.

A descriptive empirical design was used since it is intended to describe things as they occur, without any manipulation of variables, or comparison of groups, nor prediction of behaviors or test of models, where 100 collaborators of health staff were evaluated , for the collection of information, the Labor Satisfaction scale of Sonia Palma Carrillo is applied, which consists of seven dimensions that are: Physical and / or Material Conditions, Labor and / or remunerative Benefits, Administrative Policies, Social Relations, Personal Development, Task Performance and Relationship with the Authority, it was found that 83% of the staffl evaluated have regular job satisfaction.

Keywords: *Labor satisfaction and healthpersonnel*

INDICE

CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos Específicos	6
1.4. Justificación	7
CAPITULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de investigación.....	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	10
2.1.3. Antecedentes Locales	12
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1. La Satisfacción Laboral	12
2.2.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral	14
2.2.3. Reto de trabajo	14
2.2.4. Remuneraciones Injustas	14
2.2.5. Modelo de las Determinantes de la Satisfacción Laboral.....	15

2.2.6. Dimensiones de Satisfacción Laboral	16
2.2.7. Dimensiones: Satisfacción Laboral - Sonia Palma Carrillo.....	17
2.2.8. Teoría de las Necesidades Secundarias David McClelland.....	19
2.2.9. Clima Laboral Peiro y Prieto	20
2.2.10. Teoría de La Discrepancia	17
2.2.11. Teoría del Ajuste en el Trabajo	20
2.3. Definición de Términos Básicos	21
2.4. Definición Operacional de Variables	21
CAPITULO III.....	25
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	25
3.1. Tipo de Investigación.....	26
3.2. Diseño de Investigación	26
3.3. Población, Muestra y Unidad de Análisis	26
3.3.1. Población de Estudio	26
3.3.2. Muestra de Estudio	27
3.3.3. Unidad de Análisis:	27
3.4. Instrumento de Recolección de Datos.....	27
3.5. Procedimientos de Recolección de Datos.	28
3.6. Análisis de Datos.....	28
3.7. Consideraciones Éticas	29
CAPITULO IV	30

ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
4.1. Análisis de Resultados	31
4.2. Discusión de Resultados	36
CAPITULO V.....	40
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones.....	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	49
ANEXO A	49
ANEXO B	51
ANEXO C	53
ANEXO D	58
ANEXO E	59

LISTA DE TABLAS

Tabla 1:	Nivel de Satisfacción Laboral	31
Tabla 2:	Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Condiciones Físicas y/o Materiales	32
Tabla 3:	Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Beneficios Laborales y/o Remunerativos	32
Tabla 4:	Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Políticas Administrativas	33
Tabla 5:	Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Relaciones Sociales	34
Tabla 6:	Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Desarrollo Personal	34
Tabla 7:	Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Desempeño de Tareas	35
Tabla 8:	Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Relación con la Autoridad	36

INTRODUCCIÓN

La satisfacción Laboral hoy en día viene a ser uno de los principales factores tomados en cuenta en diversas entidades con el fin de que los colaboradores se sientan a gusto en su ambiente de trabajo, ya que esto conlleva a tener mayor eficiencia y desempeño laboral en diversas actividades que se desarrollen.

Sin embargo, para que pueda existir una satisfacción laboral adecuada se deben tomar diferentes aspectos, dentro de ello las condiciones laborales, los beneficios que puedan obtener por parte de la entidad, el sentirse valorados, la relación con la autoridad, para que de esta manera se sientan comprometidos y respaldados por la organización y sobre todo puedan cumplir sus objetivos.

Debido a la falta de compromiso de diversas entidades para con sus colaboradores, esto se ve reflejado en el incremento estadístico de esta problemática, el impacto social que genera la Satisfacción Laboral a nivel local, nacional e internacional debido a que las entidades cada vez se preocupan menos por mantener satisfechos a los colaboradores.

Considerando que la satisfacción laboral no es tomada en cuenta en diversas organizaciones, y que vas más allá de los beneficios laborales o gratificaciones, resulta muy interesante que se les permita a los colaboradores expresar su opinión respecto a la organización y como se sienten dentro de ella.

Frente a la importancia que hoy en día se le otorga a la Satisfacción Laboral, este trabajo de investigación busca medir el nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, departamento Cajamarca.

Este informe, se presenta por capítulos, en el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, el objetivo general, objetivos específicos y la justificación, en el segundo capítulo se describen los antecedentes internacionales, nacionales y locales, marco teórico, la definición conceptual de términos y la definición operacional de las variables de estudio.

Dentro del capítulo tres se plasma el tipo y diseño de investigación y descripción de la población y muestra, así mismo los instrumentos de medición, procedimiento de recolección de datos, análisis de datos y las consideraciones éticas tomadas en cuenta para esta investigación.

En el capítulo cuatro se describen los resultados y la discusión de la investigación, Finalmente, en el capítulo cinco se realizan las conclusiones y recomendaciones que deja el estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La Satisfacción Laboral, es definida como la semejanza entre el personal y las características del ambiente, es decir que puede ser extrínseca o intrínseca, la satisfacción extrínseca, hace referencia a los aspectos en cuanto al entorno de trabajo, así como las prestaciones y el salario, por otro lado, en cuanto a la satisfacción intrínseca se refiere a las tareas y funciones que se cumplen en un ambiente laboral, así mismo la percepción que tienen los colaboradores en cuanto al trabajo que vienen realizando dentro de la organización (Staw y Ross, 1985).

Es importante hablar sobre la satisfacción laboral debido, a que los colaboradores de distintos puestos de trabajo realizan diversas actividades que requieren estar en constante interacción con su entorno laboral, cumpliendo con estándares de desempeño elevados y sobre todo estar expuesto a las condiciones de trabajo, el cual puede afectar su actitud general hacia la vida, la familia, la salud física, salud mental, entre otros (Segura, 2009).

De esta definición se puede describir que las personas que mantienen un trabajo en diversas organizaciones son propensas a desarrollar insatisfacción laboral. Así tenemos por ejemplo que, en Cuba se evaluó a 83 colaboradores del área de almacenes y del área de protección física, para ello se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo, lo que se obtuvo como resultados fue, que de los 83 evaluados solo 4 obtuvieron una excelente satisfacción laboral, 34 colaboradores obtienen un nivel bueno, representado por el 38.6%, 10 de los colaboradores obtuvieron resultados de nivel bajo, el cual representa un 8.68% y solamente dos obtuvieron muy baja satisfacción laboral, que representa 2.27%, finalmente el 58,6 % de los evaluados se encuentran en un nivel por debajo de lo

establecido, demostrando que existen problemas en cuanto a la satisfacción laboral dentro de la organización, (Zayas, Baéñz y Hernández, 2015).

Pero esta realidad no es ajena a nuestro país, en el Perú, en Chiclayo se ejecutó un estudio con una población constituida por 72 colaboradores de una empresa agrícola, para ello se aplicó la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, los resultados que se sustrajeron revelan que en su totalidad el 60% de los colaboradores, se hallan insatisfechos en su ambiente laboral, mientras que el otro 40% indican sentirse satisfechos en su área de trabajo, (Sánchez, 2016).

El Hospital donde se realizó esta investigación es una entidad pública, que se encuentra en el rubro de la salud la cual brinda sus servicios a la población de Bambamarca, por lo cual sus colaboradores se encuentran expuestos a no obtener satisfacción laboral dentro de su entidad.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II - I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Ψ Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc departamento Cajamarca.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca, en la dimensión de: Condiciones Físicas y/o Materiales.
- Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Beneficios Laborales y/o Remunerativos.
- Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Políticas Administrativas.
- Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Relaciones Sociales.
- Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Desarrollo Personal.
- Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Desempeño de Tareas.
- Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Relación con la Autoridad

1.4. Justificación

Esta investigación se encuentra en una línea descriptiva, el cual viene a ser de vital importancia a futuras investigaciones, ya que ayudará a la entidad pública a tener datos referenciales sobre la Satisfacción Laboral, del personal de salud des Hospital de Bambamarca, esta investigación se realizó debido a que no hay muchos datos referenciales sobre este tema en la ciudad de Bambamarca, además facilitará a investigaciones futuras que quieran abordar sobre este tema, para el cual queremos contribuir con nuevos aportes que sirvan de apoyo para nuevos estudios, del mismo modo contribuye a obtener datos estadísticos a la unidad ejecutora de salud de Hualgayoc Bambamarca.

Esta investigación se basó en encontrar el nivel de Satisfacción Laboral principalmente en los trabajadores del personal de salud de dicho hospital, ya que se encuentran expuestos a diversos cambios de horarios y rotación de turnos dentro de su ambiente laboral, del mismo modo llegan a tener una vida bastante agitada debido a que, están en constante relación con pacientes que sufren diversas enfermedades y llegan en el momento menos pensado, esto los lleva a tener un desgastante tanto a nivel físico y a nivel emocional el cual provoca que no lleguen a desarrollar Satisfacción Laboral, desencadenando, baja autorrealización e incomodidad en el ambiente físico de trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Para Rodríguez (2012), quién hizo una investigación descriptiva y de corte transversal, en satisfacción laboral en una institución de salud de cuarto nivel de atención, esta investigación se desarrolló con una cantidad de 105 profesionales del área enfermería que pertenezcan a la institución, específicamente al área de atención a la Ciudadanía de Bogotá, para esta investigación se usó el instrumento de Fon – Roja, el cual mide satisfacción laboral, los resultados que se obtuvieron fueron que, el 53% de la población siente desacuerdo y el 36.1% muy en desacuerdo con respecto a la satisfacción laboral.

En el país de Guatemala, se ejecutó un estudio de tipo descriptivo con el fin de medir el nivel de satisfacción laboral y su influencia en la productividad, este estudio fue ejecutado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, siendo los resultados que un 71% de la población se consideran satisfechos en su ambiente laboral, mientras que, el 29% indicó que habitualmente se siente satisfecho en su ambiente laboral, (Navarro, 2012).

En Córdoba, Angeles (2011), se elaboró una investigación de tipo descriptivo transversal, el cual tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores del Hospital pediátrico Niño de Jesús, los resultados que se obtuvieron respecto a la satisfacción laboral en el área de enfermería, indican que, un 53.3% se encuentra satisfecho, mientras que solo el, 46.6%, se encuentra insatisfecho dentro de su área laboral.

En Guatemala se desarrolló una investigación bajo el enfoque descriptivo, su tema a investigar fue, los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operario de una empresa, que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala”, siendo el objetivo, medir los niveles de satisfacción laboral, para ello se usó, el cuestionario de Satisfacción Laboral, S20/23 elaborado por J.L. Melía y J.M. Peiró en el año de 1998 los resultados de esta investigación nos indican que, la gran mayoría del personal que labora en su entidad y fueron encuestados están totalmente de acuerdo obteniendo 18.8%, el 27.27% algo de acuerdo y el 27.27% poco de acuerdo, mientras que el 13.64% totalmente en desacuerdo, esto indica que existe Insatisfacción laboral en su entidad, (Puentes, 2017).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

En Lima, se hizo un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, titulada nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud – 2016, para ello se aplicó la escala de Satisfacción Laboral – Sonia Palma Carrillo, la obtención de los resultados en indica que el 77.6% el personal asistencial de enfermería, se encuentran en un nivel regular, es decir que la satisfacción laboral es inadecuada, (Carcelén, 2016).

En Amazonas se desarrolló un estudio bajo el enfoque correlacional, para este estudio se utilizó la escalada de Satisfacción Laboral diseñada por Sonia Palma Carrillo, en donde se busca saber la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016, los resultados que

se consiguieron, indican que el 29.6% de los colaboradores percibe un nivel bajo en la dimensión de condiciones físicas, esto indica que la infraestructura del lugar no es la más idónea, por otro lado el 40.7% se encuentra en un nivel alto lo cual hace referencia que están de acuerdo con los lineamientos de la empresa este porcentaje tiene que ver con la dimensión de Políticas Administrativas , (Catillo y Ruíz, 2016).

En la ciudad de Arequipa se desarrolló un estudio titulado, relación entre los factores de satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la compañía minera Aruntani – Moquegua - 2018, este estudio se centró en la descripción, interpretación y posterior análisis de los componentes de los factores de satisfacción laboral en los colaboradores de la mina Aruntani, para esta población se utilizó las escalas de Sonia Palma Carrillo, en la obtención de resultados se observó que el 45.5% de 92 trabajadores encuestados, muestran una satisfacción laboral parcial, así mismo también se encontró que el 5% de 10 de los colaboradores, mostraron una satisfacción baja y un 18.8% de 38 mostraron insatisfacción parcial, esto debido a que, en algunas áreas de trabajo no se encuentran implementadas con las condiciones físicas adecuadas, para sus colaboradores, (Pinto, 2018).

En la ciudad de Lima, se desarrolló una investigación sobre, cultura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera, un estudio de tipo aplicada y hace uso del diseño descriptivo correlacional, para esta muestra se empleó la escala de Satisfacción Laboral - Sonia Palma Carrillo, a una población que estuvo establecida por un 56.7 % personas de sexo femenino y un 43.3% de sexo masculino, obteniendo como resultado que los

colaboradores no tienen objetivos claro ni sentirse parte de la empresa produciéndose en ellos la insatisfacción salarial y pérdida de identificación con la empresa en ambos sexos, (Álvarez y Guillermo, 2017).

2.1.3. Antecedentes Locales

En la ciudad de Cajamarca, se desarrolló un estudio de investigación, en el Sector Educativo Privado, con el fin de poder identificar los niveles de Satisfacción Laboral, el diseño de dicha investigación fue descriptivo simple de corte transversal y nivel básico, para ello se aplicó la escala de satisfacción laboral diseñada por Salessi (2016), donde fueron evaluados 280 colaboradores, siendo Los resultados escasa satisfacción laboral en los colaboradores, a nivel específico la mayor insatisfacción laboral se da en los colaboradores de mayor edad y mayor tiempo de servicio, (Coila y Bautista, 2017).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. La Satisfacción Laboral

La gran mayoría de organizaciones hoy en día se preocupan cada vez por mantener satisfechos a sus colaboradores, ya que, gracias a ello, estos podrán desempeñarse con mayor eficiencia en sus diversas actividades, sin embargo, este tipo de satisfacción no solo se centra en aspectos tangibles, así como las condiciones laborales o los beneficios que estos puedan obtener, por otro lado es sumamente necesario que las organizaciones se preocupen por reconocer, incentivar y motivar el esfuerzo de sus colaboradores mediante felicitaciones, halagos y sobre todo brindándoles la confianza necesaria para que se sientan parte de la organización, de esta manera el trabajador se siente mucho más comprometido con su organización

y está dispuesto a cumplir con los objetivos y metas establecidas (Gargallo, 2008). Es importante que las organizaciones estén pendientes de las necesidades que tiene el personal.

La satisfacción laboral es aquella actividad donde la persona tiene una oportunidad de poder demostrar sus habilidades, y así pueda generar un desafío personal para conseguir buenos resultados, sintiendo satisfacción propia, por otro lado, también es indispensable que la organización le proporcione beneficios y valore su esfuerzo mediante reconocimientos que lo ayuden a seguir explorando sus habilidades y capacidades para sentirse satisfecho (Chiang, 2010).

La satisfacción laboral es definida como un resultado de diversas actitudes y aptitudes que un colaborador tiene hacia su empleo, es decir cada individuo tiene una visión diferente a otro en cuanto a su trabajo, de tal forma que quien este muy satisfecho con el puesto de trabajo, va a desarrollar actitudes positivas, de lo contrario quien este insatisfecho mostrara actitudes negativas respecto a su trabajo, es significativo fomentar la buena relación entre los colaboradores y el buen desempeño individual para una mejora continua (Castellanos, 2010).

Para el personal que se considere satisfecho dentro de la actividad laboral es necesario que tenga retos dentro de su trabajo, ya que de esta manera se sentirán útiles y satisfecho consigo mismo al estar cumpliendo con sus objetivos, cabe recalcar que es importante ser reconocido por su labor, su compromiso y su esfuerzo, pero para que esto suceda el ambiente y la infraestructura dentro de la entidad laboral tienen que ser la adecuado, así mismo es significativo el recibir

apoyo por parte de sus compañeros de trabajo, y sobre todo su opinión debe ser considerada y respetada para cuando la entidad tome decisiones (Duarte, 2014).

2.2.2. Determinantes de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral, vienen a ser factores determinantes que permitan conocer e identificar si un colaborador, se siente contento y en agrado con los beneficios que la organización le está brindando, estos factores vienen a ser el reto de trabajo, sistemas de recompensas injustas, (en donde el colaborador siente que está dando mucho más de lo debido y no está siendo recompensado adecuadamente), condiciones de trabajo y relación trabajo – empleado, (Robbins, 2005).

2.2.3. Reto de trabajo

En la actualidad los colaboradores de diversas organizaciones tienden a optar por trabajos que les ofrezcan mayor oportunidad de poder usar y desarrollar sus habilidades y capacidades dentro de la entidad u organización, así mismo requieren que se les ofrezca diversas tareas que vayan acorde a su desempeño es decir el desafío debe ser moderado y acorde a las funciones que realiza dentro de la organización esto se debe, de que un desafío grande podría crear sensaciones de fracaso y frustración en el colaborador, disminuyendo así su satisfacción laboral, (Robbins, 2005).

2.2.4. Remuneraciones Injustas

Remuneraciones injustas o ascensos, donde la organización brinda a sus colaboradores, una recompensa o gratificación a sus trabajadores por su empeño y ahínco dedicado a la actividad laboral, para que de este modo el colaborador este

satisfecho en su área de trabajo, debe percibir este sistema como justo, ya que beneficia a la entidad a adquirir, conservar y retener una fuerza de trabajo productiva (Robbins, 2005).

2.2.1.1. Condiciones de Trabajo

Refiere que las condiciones de trabajo y la calidad de vida en el empleo, llega a influir bastante en la satisfacción laboral del trabajador, ya que buscan realizar sus actividades en un ambiente físico cómodo donde pueda movilizarse con facilidad, del mismo modo debe existir oportunidades que les permita poner en práctica sus habilidades, y sobre todo puedan tener libertad para poder expresar sus ideas, conocimientos, pensamientos y que sus opiniones los tomen en cuenta para la toma de decisiones (Robbins, 2005).

2.2.1.2. Relación Trabajo – Empleado

Este tipo de relación entre la organización y los colaboradores es un lazo que debe mantenerse, ya que es sumamente necesario porque gracias a ello se cumplirán las metas y objetivos trazados tanto por parte de la entidad, así como también las metas personales trazadas por parte del colaborador, para buscar de manera equitativa el desarrollo y bienestar de la entidad (Robbins, 2005).

2.2.5. Modelo de las Determinantes de la Satisfacción Laboral

La relación entre “expectativas-recompensas”, parte del lazo que hay entre las expectativas y la realidad de la recompensa, es decir si produce satisfacción o insatisfacción laboral, ya que va a depender de la comparación entre el rendimiento laboral y las recompensas obtenidas, a lo que el ser humano considere un cambio

adecuado, del mismo modo que si el colaborador recibe una recompensa que va mucho más allá de sus expectativas, de tal forma que el trabajador llega a alcanzar el estado de satisfacción, por otra parte si esta situación llega a ocurrir de forma contraria, se origina la insatisfacción, mientras un trabajador ocupe un cargo alto dentro de su organización y posea mayor educación, habilidad, responsabilidad y antigüedad, sus anhelos con respecto a las compensaciones serán mucho más grandes; de diferente manera ocurre en aquellos colaboradores dependientes de su retribución que esperan mucho más para satisfacer sus necesidades básicas, en este caso la satisfacción se verá afectada considerablemente (Lawler, 1973).

2.2.6. Dimensiones de Satisfacción Laboral

Locke (1979), refiere que la satisfacción laboral, viene hacer un conjunto de componentes asociados al trabajo, esto lo llevo a desarrollar características que cada trabajador estableciera una respuesta hacia distintos aspectos laborales, el autor las clasifica en:

- Ψ Satisfacción con el trabajo: Tiene que ver con la atracción intrínseca al trabajo, es decir, con respecto hacia las oportunidades de ascenso, el aprendizaje, el éxito y el reconocimiento laboral.
- Ψ Satisfacción en el salario: Tiene que ver con la satisfacción en cuanto a las remuneraciones, ya que va a depender de la discrepancia entre el valor que se le asigna al trabajo, y el pago que recibe por este.
- Ψ Satisfacción con las promociones: Se basa en brindar oportunidades para su formación académica.

- Ψ Satisfacción en el reconocimiento: Hace referencia a las críticas constructivas, elogios y la valoración que se le debe brindar a sus colaboradores.
- Ψ Satisfacción con los beneficios: Tiene que ver con los beneficios que se les brinda, pensiones, vacaciones, seguros médicos, entre otros.
- Ψ Satisfacción con las condiciones de trabajo: Viene a ser la flexibilidad en cuanto a los horarios, descansos, entre otros.
- Ψ Satisfacción con la supervisión: Tiene que ver con las capacidades administrativas y técnicas.
- Ψ Satisfacción con los colegas de trabajo: Se basa en el apoyo constante que los compañeros de trabajo deben mantener entre sí.
- Ψ Satisfacción con la compañía y la dirección: Tiene que ver si el colaborador tiene las oportunidades y beneficios, es decir la organización tiene el mayor control en cumplir estos factores en a favor del trabajador.

2.2.7. Teoría de La Discrepancia

Locke (1976), refiere que la Satisfacción Laboral parte de los valores laborales más significativos para el individuo, el cual puede ser conseguido a través de su trabajo, ya que los valores están ordenados de acuerdo a la importancia que cada individuo le dé, Locke presenta tres elementos importantes que ayudan a la clarificación de la discrepancia, estos son:

- Ψ La satisfacción con las dimensiones del trabajo: Este punto trata del de satisfacción del trabajador hacia sus condiciones y su entorno laboral.

Ψ Discrepancia de las dimensiones: Hace referencia a las distintas percepciones que no están relacionadas con los afectos y se hallan en experiencias concernientes a las normas de trabajo.

Ψ Relevancia de las dimensiones: Refiere al grado de interés que las dimensiones del ambiente laboral tienen para cada colaborador.

2.2.8. Dimensiones: Satisfacción Laboral - Sonia Palma Carrillo

Las actitudes que tiene un colaborador en su trabajo tienen una vinculación, con respecto a la posibilidad de poder desarrollarse personalmente, es decir que las, Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativa, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desarrollo de tareas y Relación con la Autoridad, tienen que ver con el desenvolvimiento, ya que si un integrante de una organización o entidad es feliz, es un colaborador productivo y con una Satisfacción Laboral adecuada, Palma (2004), nos menciona siete dimensiones dentro de su escala, estas son las siguientes:

Ψ Condiciones Físicas y/o materiales: Es una distribución y ambiente físico, donde un colaborador debe sentir comodidad con la infraestructura o elementos materiales, dentro de su organización.

Ψ Beneficios Laborales y/o remunerativos: Es la retribución que recibe cada colaborador por parte de su organización, ya sea un estímulo económico regular o adicional.

Ψ Políticas Administrativas: Viene a ser el grado frente a los lineamientos o reglas institucionales dirigidas, las cuales tienen que ver directamente con la

explotación en cuanto al trabajo, ya sea en horarios o comodidad el cual va relacionado directamente con el colaborador.

- Ψ Relaciones Sociales: Es el estado de agrado frente a la relación con otros colaboradores de la entidad, en cuanto a apoyo moral y las funciones claras, con quienes se comparten diversas actividades laborales habituales.
- Ψ Desarrollo Personal: Es la ocasión que existe para que el colaborador pueda realizar actividades que lo favorezcan personalmente, sobre todo que sean significativas a su realización personal.
- Ψ Desempeño de tareas: Es la valoración con respecto a las aptitudes y productividad, ya que el colaborador lo relaciona a sus labores cotidianas en la organización que trabaja.
- Ψ Relación con la autoridad: Viene a ser la apreciación valorativa que ejecuta el colaborador en cuanto a relación con su jefe directo, el cual tienen que ver con la comprensión y apreciación valorativa, respecto a sus actividades diarias, (Palma, 2004).

2.2.9. Teoría de las Necesidades Secundarias David McClelland

Para McClelland (1984), los individuos poseen, tres tipos de necesidades básicas, estas son:

- Ψ Las necesidades de afiliación: Implica el deseo de conservar relaciones recíprocas, tener amistades y sobre todo ayudar a los demás.
- Ψ Necesidad de logro: Implica, alcanzar objetivos, metas, sobresalir profesionalmente y sobre todo vencer las dificultades para tener un buen éxito.

Ψ Necesidades de poder: Tienen que ver con tener influencia sobre los demás en diversas situaciones o acontecimientos, para lograr realizar ciertas cosas que de otra manera no ocurrían.

Las tres necesidades trabajan de manera conjunta, pero en cierto momento alguna de ellas predomina sobre la otra, y cada ser humano va en busca de la satisfacción sobre esa necesidad, el individuo por naturaleza busca metas que vayan acorde a sus habilidades y capacidades es decir que sean de un riesgo moderado, donde puedan tener un buen desempeño (McClelland, 1984).

2.2.10. Clima Laboral Peiro y Prieto

La productividad que tenga una organización va a depender del desarrollo de trabajo cotidiano que tenga un colaborador, para ello es importante que el ambiente humano y físico sea el adecuado, esto influye en la satisfacción, que va relacionado con las conductas de las personas, con su forma de trabajar y de relacionarse, dentro de su ambiente laboral, el clima laboral tiene que ver con las personas y su forma de percibir el comportamiento de cada individuo dentro de su organización (Peiro y Prieto, 1996).

2.2.11. Teoría del Ajuste en el Trabajo

Según Dawis y Lofquit, (1984) indican que los seres humanos siempre están intentando desarrollar una cierta correspondencia con el ambiente laboral, a este proceso también se le denomina “adaptación al trabajo”, concerniente a esta teoría los autores deducen que:

- Ψ Los resultados obtenidos van a depender del lazo que hay entre las competencias y las capacidades individuales, lo cual implica una relación entre las recompensas – necesidades individuales.
- Ψ La satisfacción en el ambiente laboral va a depender del lazo que exista entre necesidades individuales- sistema de recompensas y competencias individuales – competencias requeridas.
- Ψ El lazo de los resultados satisfactorios - competencias requeridas por la situación, vienen medidas por la satisfacción en el trabajo.
- Ψ La satisfacción en el trabajo y la relación con las necesidades aumentadas son mediadas para obtener resultados satisfactorios.
- Ψ La inadecuada satisfacción, contribuye a que el trabajador salga de la entidad o su puesto de trabajo ya que va en busca de una mejora continua.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Ψ Satisfacción Laboral: Grado de consentimiento que tienen el colaborador hacia su ambiente laboral, la satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones interpersonales, entre otros, la satisfacción laboral viene hacer también las actitudes y aptitudes que el trabajador mantenga frente a sus obligaciones, (Robbins, 2005).

2.4. Definición Operacional de Variables

TABLA DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
Variable	Definición	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento
Satisfacción Laboral	Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de	Condiciones Físicas y/o Materiales	Ψ Comodidad dentro del trabajo Ψ Ambiente Físico Ψ Distribución Física	1, 13, 21, 28, 32.	Satisfacción Laboral- Sonia Palma Carrillo
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Ψ Baja Remuneración Ψ Calidad de Trabajo Ψ Oportunidad de Ascenso	2, 7, 14, 22.	
		Políticas Administrativas	Ψ Mal Trato Ψ Horario Inadecuado Ψ Falta de Reconocimiento	8, 15, 17, 23, 33.	

tareas y relación con la autoridad, (Palma, 2004)	Relaciones Sociales	Ψ Relaciones Interpersonales Ψ Apoyo moral Ψ Funciones Claras	3, 9, 16, 24.
	Desarrollo Personal	Ψ Oportunidad de Ascenso Ψ Felicidad Laboral Ψ Realización Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
	Desempeño de tareas	Ψ Rendimiento Laboral Ψ Aptitudes Ψ Productividad	5, 11, 19, 26, 30, 35.
		Ψ Comprensión Ψ Relación Cordial	6, 12, 20, 27, 31, 36.

		Relación con la Autoridad	Ψ Apreciación Valorativa		
--	--	------------------------------	-----------------------------	--	--

CAPITULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación de este estudio es empírico descriptivo, ya que se pretende describir las cosas tal y como ocurren, sin ningún tipo de manipulación de variables, ni comparación de grupos, ni predicción de comportamientos ni prueba de modelos, (Ato, López y Benavente, 2013).

3.2. Diseño de Investigación

Esta investigación será no experimental, ya que se realizará sin la manipulación de la variable, observando los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010).

El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es el siguiente:



Donde:

M = es muestra en la que se realiza el estudio y

O = es el hospital del distrito de la ciudad de Cajamarca, en este estudio.

3.3. Población, Muestra y Unidad de Análisis

3.3.1. Población de Estudio

La población considerada en esta investigación está conformada por los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II - I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca, que suman 100 colaboradores entre: médicos, enfermeras y técnicos de las áreas de hospitalización, emergencia y consultorios; entre hombres y mujeres que sean mayores de edad.

3.3.2. Muestra de Estudio

Para el presente estudio la población equivale a la muestra.

Criterios de Inclusión:

- Ψ Hombres y mujeres del personal de salud, que trabajen en el hospital del distrito de Bambamarca.
- Ψ Que sean mayores de edad.
- Ψ Que pertenezcan a las áreas de hospitalización, emergencia y consultorios.

Criterios de Exclusión:

- Ψ Hombres y mujeres que trabajen en el hospital del distrito de Bambamarca, que ocupen un cargo administrativo, personal de seguridad y limpieza,

3.3.3. Unidad de Análisis:

La unidad de análisis de la presente investigación es cada trabajador del personal de salud, que pertenezcan a las áreas de hospitalización, emergencia y consultorios, del hospital de nivel II – I, del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca.

3.4. Instrumento de Recolección de Datos

El instrumento de evaluación para la presente investigación se utilizó, el cuestionario de Satisfacción Laboral creado por Sonia Palma Carrillo, su procedencia es Lima –Perú, fue creado en el año de 1999, el coeficiente Alfa de Cronbach, permitió estimar la confiabilidad, siendo de 0.79, con una validez de constructo y validez concurrente, siendo de 0.05, la finalidad del

cuestionario es medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: condiciones físicas y materiales (1, 13, 21, 28, 32.), Beneficios Laborales y/o Remunerativos (2,7,14,22), Políticas Administrativas (8, 15, 17, 23, 33), Relaciones Sociales (3, 9, 16, 24), Desarrollo Personal (4, 10, 18, 25, 29, 34), Desempeño de Tarea (5, 11, 19, 26, 30, 35), Relaciones con la Autoridad (6, 12, 20, 27, 31, 36), su aplicación es de manera individual y colectiva, sólo para personas mayores de 18 años de edad, su tiempo de duración es de 20 minutos, su aplicación es en el ámbito laboral, los materiales que se utilizan para desarrollar este instrumentos son el manual, ejemplar, plantilla, hoja de respuesta opcional, el tipo de respuestas son polictómicas.

3.5.Procedimientos de Recolección de Datos.

Para la presente investigación se solicitó el permiso al Director del Hospital de nivel II- I, del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca, con la propósito de poder aplicar la escala de Satisfacción Laboral, al personal de salud, una vez que se obtuvo el permiso se procedió a informarles sobre el carácter libre, voluntario y confidencial; del objetivo de la investigación, el procedimiento de evaluación y al finalizar la evaluación se otorgó un souvenir como incentivo y agradecimiento por la participación en dicha investigación

3.6.Análisis de Datos

Se realizó un vaciado de datos en la hoja de cálculo Excel para sacar los estadísticos básicos tales como conteos, y ordenamiento de datos en general, luego de lo cual se realizó una exportación de las tablas al programa SPSS - 25

para obtener las varianzas y otros estadísticos que permitan determinar los niveles de Satisfacción Laboral en la muestra estudiada.

3.7.Consideraciones Éticas

Tomando en cuenta American Psychological Association [APA] (2010) se tomó en consideración los principios y normas éticas:

Ψ Beneficencia y no maleficencia: Los investigadores harán el bien con la muestra debido a que los resultados que se obtengan serán objetivo de mejora para el hospital del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca.

Ψ Respeto por los derechos y la dignidad de las personas: Se respetará el derecho de privacidad de los trabajadores del personal de salud del hospital de nivel II – I, del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca, los cuestionarios se aplicarán de manera anónima.

Ψ Investigación y publicación: Se solicitó la autorización debida al responsable del hospital del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca. Así mismo, los trabajadores que deseen participar firmaran un consentimiento informado.

Ψ Por último, para la publicación de la investigación se citó a los autores de acuerdo a las normas APA con el fin de no caer en el plagio; además, estas investigaciones han sido publicadas de manera formal y en fuentes confiables.

CAPITULO IV

ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados

Evaluando el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de salud del Hospital de Bambamarca se halló que en el personal predomina el nivel Regular (83%), seguido del nivel bajo (16%) y finalmente el nivel parcial (1%). (Ver Tabla 1).

Tabla 1

Nivel de Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	16.0	16.0	16.0
Regular	83	83.0	83.0	99.0
Parcial	1	1.0	1.0	100.0
Alto	0	0.0	0.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N= 100.

En relación a la primera dimensión, referida a las condiciones Físicas y Laborales se encontró que el (40%) se encuentra en un nivel regular respecto a la distribución y al ambiente físico y solo el (4%) en un nivel alto, esto quiere decir que se sienten cómodos con la infraestructura en donde laboran. (Ver Tabla 2)

Tabla 2

Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Condiciones Físicas y/o Materiales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	32	32.0	32.0	32.0
Regular	40	40.0	40.0	72.0
Parcial	24	24.0	24.0	96.0
Alto	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N=100.

Con respecto a la dimensión de beneficios laborales se puede apreciar que el (74%) se encuentra en un nivel regular esto indica que no están satisfechos respecto a la retribución económica que reciben, y solamente el (1%) se encuentra en un nivel alto quienes si estarían de acuerdo con los beneficios obtenidos. (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Beneficios Laborales y/o Remunerativos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	19.0	19.0	19.0
Regular	74	74.0	74.0	93.0
Parcial	6	6.0	6.0	99.0
Alto	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N=100.

En la tercera dimensión de Políticas Administrativas se observa que el (67%) se encuentra en un nivel bajo, esto indica que no están satisfechos con los lineamientos o reglas institucionales y solo el (4%) se encuentra en un nivel parcial. (Ver Tabla 4)

Tabla 4

Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Políticas Administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	67	67.0	67.0	67.0
Regular	29	29.0	29.0	96.0
Parcial	4	4.0	4.0	100.0
Alto	0	0.0	0.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N= 100.

En la cuarta dimensión de Relaciones Sociales se observa que el (75%) se encuentra en un nivel regular, esto indica que la relación que existe entre los colaboradores del personal de salud es escasa y solo el (8%) se encuentra en un nivel parcial. (Ver Tabla 5)

Tabla 5

Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Relaciones Sociales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	17.0	17.0	17.0
Regular	75	75.0	75.0	92.0
Parcial	8	8.0	8.0	100.0
Alto	0	0.0	0.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N= 100.

La quinta dimensión Desarrollo Personal se visualiza que el (53%) se encuentra en un nivel regular lo cual indica que la realización personal dentro del ambiente laboral es escasa y el (7%) se encuentra en un nivel bajo. (Ver Tabla 6)

Tabla 6

Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Desarrollo Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	7	7.0	7.0	7.0
Regular	53	53.0	53.0	60.0
Parcial	29	29.0	29.0	89.0
Alto	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N= 100.

La sexta dimensión Desempeño de Tareas se visualiza que el (74%) se encuentra en un nivel regular lo cual indica que la productividad y las labores que se realizan no se desempeñan de la mejor manera, por otro lado, solo el (1%) se encuentra en un nivel alto. (Ver Tabla 7)

Tabla 7

Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Desempeño de Tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	23	23.0	23.0	23.0
Regular	74	74.0	74.0	97.0
Parcial	2	2.0	2.0	99.0
Alto	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N= 100.

Finalmente, en la séptima dimensión Relación con la autoridad se observa que el (62%) se encuentra en un nivel regular lo cual indica que el personal de salud mantiene una escasa comunicación en cuanto a la relación con su jefe directo, y solo el (17%) se encuentra en un nivel bajo, indicando la nula relación que existe. (Ver tabla 8)

Tabla 8

Nivel de Satisfacción Laboral en la dimensión de Relación con la Autoridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	17.0	17.0	17.0
Regular	62	62.0	62.0	79.0
Parcial	21	21.0	21.0	100.0
Alto	0	0.0	0.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Nota: N= 100.

4.2. Discusión de Resultados

El personal de salud del hospital de nivel II - I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca, se encuentran expuestos a sentir satisfacción o insatisfacción laboral ya que cumplen con horarios rotativos, guardias diurnas y nocturnas, se encuentran en condiciones físicas inadecuadas, es decir en ambientes pequeños, los beneficios que reciben no van acorde a su desenvolvimiento, la relación con su jefe directo no es favorable, así mismo la falta de compañerismo y apoyo laboral hacen que el colaborador se sienta frustrado, (Jimenez y Pavés, 2015)

Por tal motivo el ojebtivo principal de esta investigación fue medir el nivel de Satisfacción Laboral, tanto de forma global y de las siete dimensiones compuestas en el cuestionario de Sonia Palma Carrillo.

En este sentido se determinó que la mayoría de los colaboradores encuestados mantienen un nivel de satisfacción regular (83%) y bajo (16%) estos resultados son semejantes a los de (Carcelén, 2016), quien hallo que el

(77%) de la población encuestada se encuentra en un nivel regular, el cual indica que no existe satisfacción laboral dentro de su estudio, sin embargo, la autora a diferencia de nuestra investigación, no encontró colaboradores con nivel bajo, parcial y alto, por otro lado solo el (1%) se encuentra en un nivel parcial, esto indica que no existe Satisfacción Laboral dentro del hospital.

En cuanto a la dimensión sobre las condiciones físicas se considera la distribución, la infraestructura, la comodidad que tienen el ambiente como para llevar a cabo su trabajo diario, los resultados que se obtuvieron indican que el (40%) se encuentra en un nivel regular y solo el (4%) en un nivel alto, estos resultados son semejantes a la investigación elaborada por (Catillo y Ruiz, 2016) quienes encontraron que el (26%) de la población se encuentra en nivel bajo el cual indica que la distribución es inadecuada en el ambiente laboral para la realización de las actividades diarias, impidiendo la satisfacción de los colaboradores, para (Locke,1979), tener una buena satisfacción laboral proviene del bienestar, la seguridad, la facilidad de poder movilizarse por diferentes ambientes sin sentir incomodidad.

Respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción que los colaboradores puedan tener en relación al sueldo, o remuneración por el trabajo que realizan, los resultados encontrados indican que el (74%) se encuentra en un nivel regular y el (1%) en un nivel alto, de manera global se puede deducir que los beneficios que se recibe dentro de la institución donde laboran les impide alcanzar la satisfacción, para (Robbins,2005) el colaborador está satisfecho cuando adquiere un beneficio justo que se adecue a sus necesidades siempre y cuando tenga un buen desempeño y una actividad laboral adecuada.

Según (Robbins, 2005) en la dimensión políticas administrativas, hace referencia al acuerdo frente a las reglas institucionales las cuales se asocian directamente con el trabajador donde forman lazos para alcanzar las metas y objetivos propuestos, de manera equitativa para el desarrollo y bienestar de la entidad, los resultados obtenidos son que el (67%) se encuentra en un nivel bajo y solo el (4%) en un nivel parcial, esto indica que los colaboradores se encuentran insatisfechos respecto a los acuerdos dados dentro de la entidad y que escasamente se cumplen los objetivos trazados, todo lo contrario sucede en la investigación de (Catillo y Ruíz, 2016), quienes encontraron (40.7%) se encuentra en un nivel alto esto indica que están satisfechos con los lineamientos de la entidad.

En la dimensión de relaciones sociales, se refiere a la oportunidad que se le brinda al colaborador de poder poner en práctica sus habilidades en busca de mejora tanto para su entorno laboral y de manera personal, (Chiang, 2010), el porcentaje obtenido de las encuestas viene a ser de un (75%) a nivel regular y de un (8%) a nivel parcial esto muestra que los colaboradores de la entidad se sienten insatisfechos con relación que llevan en su ámbito laboral, este resultado podría deducirse en la falta de compañerismo que existe dentro de la entidad.

La dimensión de desarrollo personal quiere decir que el colaborador busca sobresalir gracias a su desempeño y a los retos que él se propone dentro de su ambiente laboral para lograr sus metas, busca sentirse útil en todo momento para ello realiza actividades que le favorezcan personalmente y que sean significativas (Palma, 2004), en los resultados se encontraron que el (53%) se encuentra en un nivel regular esto indica que los colaboradores de la entidad se

encuentra insatisfechos dentro de la entidad ya que escasamente pueden crecer personalmente, por otro lado solo el (7%) se encuentra en un nivel alto percibiendo que ellos si se encuentran satisfechos con las oportunidades que tienen para que puedan sobresalir.

En la dimensión de desempeño de tareas se refiere a las actitudes y aptitudes que un colaborador va teniendo ante su empleo es decir que el colaborador tiene una visión diferente a otro en cuanto a su trabajo, el cual va relacionado a la valoración y productividad que van ligadas a la entidad en la que se trabaja, (Castellanos,2010), los resultados obtenidos muestran que el (74%) se encuentra en un nivel regular lo cual indica que los colaboradores se sienten insatisfechos desarrollando las actividades frente a su empleo mientras que solo el (1%) se encuentra satisfecho ubicándose en un nivel alto quienes se sienten contentos realizando su trabajo.

Finalmente, en la dimensión de Relación con la autoridad, tiene que ver con la apreciación, la comprensión valorativa que ejecuta el colaborador en cuanto a la relación con su jefe directo, además se enfoca que el personal se sienta a gusto dentro de la organización (Robbins, 2005), los resultados que se obtuvieron nos indican que el (62%) se encuentra en un nivel regular lo cual indica que la relación que conllevan con su jefe directo no es satisfactoria, del mismo modo (17%) se encuentra en un nivel bajo lo cual indican no sentirse satisfechos con el trato directo con su jefe.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Ψ En relación al objetivo general se encontró que el 83% del personal de salud se encuentra en un nivel regular con respecto a la satisfacción laboral.
- Ψ El 40% del personal de salud se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Condiciones Físicas y/o Laborales.
- Ψ El 74% del personal de salud se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Beneficios Laborales.
- Ψ El 67% del personal de salud se encuentra en un nivel bajo respecto a la dimensión de políticas Administrativas.
- Ψ El 75% del personal de salud se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Relaciones Sociales.
- Ψ El 53% del personal de salud se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Desarrollo Personal.
- Ψ El 74% del personal de salud se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Desempeño de Tareas.
- Ψ El 62% de la población se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión Relación con la Autoridad.

5.2. Recomendaciones

- Ψ Que la Administración del Hospital de nivel II – I utilice la información para conocer la realidad laboral del personal de salud y plantear estrategias que sirvan para mejorar la Satisfacción, mediante talleres y cursos de Capacitación.
- Ψ Se recomienda mayor reconocimiento hacia el personal de salud, por el buen desempeño de sus funciones, para que se sienta Satisfecho y valorado dentro de su entorno laboral.
- Ψ Que la administración implemente la habitación que ocupa el personal de salud durante sus guardias nocturnas, de esta manera se contribuye a que se sientan cómodos y satisfechos.
- Ψ Que la Administración genere oportunidades al personal de salud, donde pueda llevar cursos de especialización y maestrías con el fin de tener un personal más eficaz y eficiente.
- Ψ La jefatura del personal debe elaborar los horarios acordes con las capacidades y habilidades del personal de salud para que así pueda existir una satisfacción laboral adecuada.
- Ψ Finalmente efectuar mediciones sobre la Satisfacción Laboral periódicamente en el personal de salud el cual permitirá al área de Recursos Humanos conocer cuáles son las necesidades y falencias, para que de esta manera se tomen las medidas y mejoren los niveles de Satisfacción.

REFERENCIAS

- American Psychological Association (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*. Recuperado de www.uhu.es/susana_paino/EP/CcAPA.pdf
- Ato, Manuel; López, Juan J.; Benavente, Ana. (2013): Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología, *Anales de Psicología*, vol. 29, núm. 3, octubre, 2013, pp. 1038-1059 Universidad de Murcia. Murcia, España
- Angeles, R. A. (2011). Satisfacción Laboral de las Enfermeras/os. Tesis, Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba. Recuperado de http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/aguilera_angeles.pdf
- Carcelén, E. M. (2016). Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Tesis Para optar el Título Profesional de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/morales_cm.pdf;jsessionid=67532AD98AB1AECB84424E7B23759D36?sequence=1
- Castellano, J. (2012). Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona. (1º ed.). Edit. Académica Española, p. 104
- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. México: Comillas. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas|. México. Recuperado de

https://www.researchgate.net/profile/Ana_Gargallo/publication/28236576_La_satisfaccion_laboral_y_sus_determinantes_en_las_cooperativas/links/0fcfd5139c9f84d182000000.pdf

Dawis, R; England, G. y Lofquist, L. (1984). Teoría del Ajuste Laboral. Extraído el 15 de setiembre del 2015. Recuperado de: http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen5/INFAD_010523_529-535.pdf

Duarte, S. (2014). Factores que influyen en la satisfaccion laboral de los empleados de la empresa ADARA. Mexico. Recuperado de <file:///C:/Users/ARRIAGA/Downloads/DialnetFactoresQueInfluyenEnLaSatisfaccionLaboralDeLosEmp-5109457.pdf>

González, M. d. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio. Tesis para obtener el grado de Doctor, Universidad de Extremadura, España. Recuperado de http://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (1998): Metodología de la Investigación, 1ª edición, Editorial McGraw-Hill, México

Jarabo, B. R. (2016). Condiciones de Trabajado, Satisfacción Laboral y Calidad de Vida Laboral en Educación y Sanidad. Tesis para obtener el grado de Doctor, Universidad Miguel Hernández Elche, España. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3018/1/TD%20Rodr%C3%ADguez%20Jarabo%2C%20Beatriz.pdf>

Joel Elias Coila Osnayo, P. O. (2017). Satisfacción Laboral, en el Personal Administrativo de los Colegios Particulares en la Ciudad de Cajamrca. Tesis para

el Título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/828/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Locke, E.A. (1976). "The nature and causes of job satisfaction", in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally CollegeEd.<<http://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=Handbook+Of+industrial+and+organizational+psychology&lr=#v=onepage&q=&f=false>

Mariela Edith Alvaréz Ríos, P. J. (2017). Cultura organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una entidad financiera. Tesis para obtener el grado de Licenciatura , Universidad Ricardo Plama, Lima. Recuperado de <http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/1483/1/ALVAREZ%20RIOS%20MARIELA%20EDITH%20y%20GUILLERMO%20PADILLA%20PATRICIA%20JANET-PSI-17.pdf>

Méndez, J. I. (2017). Análisis de la Satisfacción Laboral y Trabajo del Sector de Auditoria en Madrid. Tesis para obtener el Título de Licenciatura en Administración de Empresas , Universidad Politécnica de Cartagena, Cartagena. Recuperado de <http://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/6059/tfg-segana%20.pdf?sequence=1>

McClelland, D. (1961). Teoría de las Tres Necesidades. Extraído el 15 de setiembre del 2015. Recuperado de:<https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias->

modernas-de-motivacion/teoria-de-las-tres-necesidades-secundarias-de-
mcclelland/

Navarro, S. M. (2012). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad. Tesis, Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Nula, M. d. (2017). Prevalencia y factores de riesgo del Síndrome de Burnout, en el personal que labora en el Hospital de Solca de la ciudad de Loja. Tesis para obtener el Título de Médico General, UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, México. Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/19654/1/TESIS-SOLCA-MARIA%20TORRES.pdf>

Palma, S. (1999). “Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana (Clima Organizacional). Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1”. Lima

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.

Pedro Manuel Zayas Agüero, R. A. (18 de 06 de 2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. XXIII, 35 - 51. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v23n2/v23n2a04.pdf>

Peiró, J. M. y Prieto, F (1996). Tratado de Psicología del trabajo I: La Actividad Laboral en su contexto. (1ª ed.). Madrid: Prentice Hall Hispanoamericana.

Pinto, N. E. (2018). Relación entre los factores de satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la compañía minera Aruntani – Moquegua -

2018. Tesis para obtener el grado de Bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5924/RIMqupine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins. (1999). Comportamiento organizacional; 8° edición, Editorial Prentice-Hall, México.
- Robbins, S. (2005). Administración (8° ed.). México: Pearson educación.
- Rodríguez, J. E. (2012). Satisfacción Laboral en Enfermería en una Institución de Salud de Cuarto Nivel de Atención. Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Nacional de Colombia, Colombia. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Sánchez, R. Y. (2016). Nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola distrito de Íllimo, 2016. Tesis para obtener el Título de Licenciado en Psicología, Chiclayo. Recuperado de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf
- Segura, C. M. (2009). Nivel de Satisfacción Laboral en Empresas Publicas y Privadas de la Ciudad de Chillán. Tesis para obtener el título de Contador Público, Universidad del Bío Bío, Chile. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Silva, C. M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. Tesis para obtener Licenciatura, Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperado de

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Staw, B.M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70, 469-480.

Recuperado de: <http://sci-hub.cc/10.1037/0021-9010.70.3.469>

ANEXOS

ANEXO A FICHA TÉCNICA

1. Nombre de la Prueba	Satisfacción Laboral SL -SPC	
2. Autores	Sonia Palma Carrillo	
3. Procedencia	Lima – Perú	
4. Año de creación	1999	
5. Nivel de confiabilidad	El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.	
6. Finalidad	Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas.	
7. Aplicación	Sujetos adultos, varones o mujeres	
8. Edad de aplicación	Adultos de 18 a más años	
9. Duración de la prueba	20 minutos	
10. Ámbito de aplicación	Aplicación en el ámbito laboral	
	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.
	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.

11. Extensión	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24.
	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35.
	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.
12. Tipo de Respuesta	<p>Policotómicas, mediante la escala de Likert, en un rango que va desde, 1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p>	

ANEXO B

SATISFACCION LABORAL - SONIA PALMA CARRILLO

Marque con una (X) las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide, recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Género: M () F () **Edad:** () **Fecha:**/..../....

Total Acuerdo: TA **Acuerdo:** A **Indeciso:** I

En Desacuerdo: D **Total Desacuerdo:** TD

N°		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que 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 entidad mal trato.					
9	Me agradan 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 el jefe beneficia la calidad del 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 en 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 mi (s) jefe (s)					
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 la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO C

MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I, del distrito de	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc departamento Cajamarca.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>Población:</p> <p>La población considerada en esta investigación está conformada por los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II - I del distrito de Bambamarca, provincia</p>	<p>Satisfacción Laboral – Sonia Palma Carrillo</p>

<p>Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca?</p>	<p>Ψ Objetivos Específicos:</p> <p>Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca, en la dimensión de: Condiciones Físicas y/o Materiales.</p> <p>Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según</p>		<p>Hualgayoc departamento Cajamarca, que suman 100 colaboradores entre: médicos, enfermeras y técnicos de las áreas de hospitalización, emergencia y consultorios; entre hombres y mujeres que sean mayores de edad.</p>	
			<p>Muestra:</p> <p>Para el presente estudio la población equivale a la muestra.</p>	

	<p>la dimensión de: Beneficios Laborales y/o Remunerativos.</p> <p>Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Políticas Administrativas.</p> <p>Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según</p>		<p>Diseño:</p> <p>Esta investigación será no experimental, ya que se realizó sin la manipulación de las variables, observando los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos Hernández, Fernández, y Baptista (2010).</p> <p>El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es el siguiente:</p> <p>M → O</p> <p>Donde:</p>	
--	---	--	--	--

	<p>la dimensión de: Relaciones Sociales.</p> <p>Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Desarrollo Personal.</p> <p>Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según</p>		<p>M = es muestra en la que se realiza el estudio y</p> <p>O = es el hospital de nivel II – I, del distrito de la ciudad de Cajamarca, en este estudio.</p>	
--	--	--	---	--

	<p>la dimensión de: Desempeño de Tareas.</p> <p>Ψ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de nivel II- I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc departamento Cajamarca según la dimensión de: Relación con la Autoridad.</p>			
--	---	--	--	--

ANEXO D

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, con documento de identidad N°. _____, de sexo _____ de _____ años de edad, certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que la interna de Psicología me ha invitado a participar; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a éste procedimiento de forma activa. Soy conocedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académico, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita y que no se trata de una intervención con fines de tratamiento psicológico.

Se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministrada, lo mismo que mi seguridad física y psicológica.

FIRMA

ANEXO E

OFICIO DE ACEPTACIÓN PARA ACCESO DE INFORMACION A LA POBLACIÓN

 **UPAGU**
Jr. José Sabogal N° 913
Cajamarca – Perú
Telf.: (076) 365819
www.upagu.edu.pe

Camino al Mejoramiento

FACULTAD DE PSICOLOGÍA
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Cajamarca, 06 de agosto de 2019.

OFICIO N° 113-2019-FPs-UPAGU

Sr. Dr.
José Luis Castillo Montenegro
DIRECTOR
HOSPITAL TITO VILLAR CABEZA

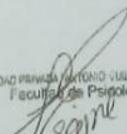
Presente.-

De mi especial consideración:

Tengo el alto honor de dirigirme a usted para saludarlo en nombre de la Facultad de Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y, al mismo tiempo, presentar a la Bachiller Kelly Lizbeth Eugenio Cruzado, quien está elaborando un proyecto de investigación intitulada: "Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de nivel II-I del Distrito de Bambamarca, Provincia de Hualgayoc Departamento de Cajamarca", motivo por el cual, recorro a su digno Despacho, para que les dé las facilidades del caso, y puedan aplicar instrumentos, al personal de su Institución, las fechas y horas las estarán coordinando con la Bachiller en mención, según lo conversado con usted verbalmente.

Segura de contar con su aprobación, aprovecho la ocasión para expresarle los sentimientos de mi cordial aprecio y estima personal.

Atentamente,


UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
Facultad de Psicología
Mg. Lucía Milagros Esaine Suárez
DECANA

