

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO



PROYECTO DE INVESTIGACION

**Factores sociodemográficos y ocupacionales asociados al
grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la
Microred cono sur de Tacna año 2016**

**Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional de:
Obstetricia en calidad y auditoria de los servicios de salud**

Autora: Obst. Nery Soledad ALVARADO AMONES

Docente Revisora: Mg. Lola Máxima CHIRRE INOCENTE

Cerro de Pasco – Perú - 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



PROYECTO DE INVESTIGACION

**Factores sociodemográficos y ocupacionales asociados al
grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de
la Microred cono sur de Tacna año 2016**

Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:

**Mg. Luz Gloria CASTRO BERMUDEZ
PRESIDENTE**

**Mg. Lola Máxima CHIRRE INOCENTE
MIEMBRO**

**Mg. Nely Adela HILARIO PORRAS
MIEMBRO**

A mi querida hermana Mercedes, quien es
mi ejemplo de fuerza, perseverancia, quien
me ha brindado su apoyo incondicional,
para lograr mi meta.

A mis adorados hijos: Jean Paul y Jean Piero,
quienes son mi razón de ser, mi fuerza,
quienes estuvieron en todo momento apoyándome.

A mis compañeras y colegas, en especial
a Roxana y a Catherine, mis grandes
amigas quienes fueron un apoyo
constante e incondicional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios y a la Virgen Santísima por haberme dado la fuerza necesaria, sabiduría y perseverancia para concluir mi meta.

En segundo lugar, a mi familia: mi hermana Mercedes, mi madre, mis hijos por siempre haberme otorgado su apoyo incondicional para lograr mis metas. y por último y no menos importante, a mis profesores y personal administrativos de la UNDAC quienes me orientaron y guiaron en todo durante los estudios de Segunda Especialización.

RESUMEN

Este Proyecto de Investigación tiene como objetivo determinar los factores sociodemográficos y ocupacionales asociados con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016.

Metodología: El método de investigación utilizado en el presente estudio responde al tipo descriptivo, prospectivo, correlacional de corte transversal

La población está constituida por los profesionales Obstetras de la Micro red Cono Sur de condición nombrada u contrato indefinido que laboran en la región Micro red Cono sur de la ciudad de Tacna,2016.

Los instrumentos a utilizar son es un cuestionario elaborado por la investigadora consta de 6 Items que permitirán valoras los factores ocupacionales y los factores sociodemográfico y el instrumento de medición a emplear para su aplicación en la muestra seleccionada consistió en un cuestionario basado en las cinco dimensiones originales del modelo SERVQUAL.

Palabras clave: Grado de Satisfacción laboral. Factores sociodemográficos, factores ocupacionales, obstetra.

SUMMARY

The purpose of this research is to determine the sociodemographic and occupational factors associated with the degree of job satisfaction of the obstetrician professional of the Micro red de Salud Cono Sur of Tacna from January to June 2016.

Methodology: The research method used in the present study responds to the descriptive, prospective, cross-sectional correlation type

The population is constituted by the Obstetrician professionals of the Micro red de Salud Cono Sur of Tacna of appointed condition or indefinite contract that work in the Micro red de Salud Cono Sur of Tacna

The instruments to be used are a questionnaire prepared by the researcher consists of 6 items that allow you to assess the occupational factors and sociodemographic factors and the measurement instrument to be used for its application in the selected sample consisted of a questionnaire based on the five original dimensions of the SERVQUAL model.

Keywords: Degree of job satisfaction. Sociodemographic factors, occupational factors, obstetrician.

ÍNDICE

CARATULA

ACTA DE SUSTENTACION

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

SUMMARY

INDICE

Pág.

I. DATOS GENERALES

Título del proyecto	09
Tesista	09
Duración del proyecto	09

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Identificación y planteamiento del problema	10
Delimitación de la investigación	13
Formulación del problema	14
Problema principal	14
Problemas específicos	14
Formulación de objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos específicos	15
Justificación de la investigación	15

Limitaciones de la investigación	17
III. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de estudio	18
Bases teóricas – científicas	21
Definición de términos básicos	28
Hipótesis nula	35
Hipótesis alterna	35
Identificación de variable	35
Definición operacional de variables e indicadores	36
IV. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	
Tipo de investigación	39
Métodos de investigación	39
Diseño de investigación	39
Población y muestra	40
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Técnicas de procesamiento y análisis de datos	42
Tratamiento estadístico	42
V. ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	
Presupuesto	43
Cronograma	44
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

DATOS GENERALES

- 1.1 Título del proyecto:** Factores sociodemográficos y ocupacionales asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur de Tacna. Año 2016

Tesista

Lic. Nery Soledad Alvarado Amones

- 1.2. Duración del proyecto:**
De enero a junio 2016.

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Identificación y planteamiento del problema

En el mundo, han sido miles los estudios que se han realizado en relación a la satisfacción laboral, pero no hay estudio realizados en las profesionales obstetras, que constituye un valioso profesional para la lucha contra la mortalidad materna y perinatal en el mundo.

América Latina no ha sido la excepción a este fenómeno investigativo, pues se han realizados estudios sobre satisfacción laboral del usuario interno, mas no en el profesional obstetra. Aunque la preocupación a nivel de nuestro país en este campo esta pobremente intervenido relegando a un segundo orden la importancia por conocer que motiva o que satisface al personal de salud y/ o personal obstetra. Así las organizaciones deben preocuparse por que sus empleados estén satisfechos y motivados, pues de lo contrario es probable que se genere alta rotación, ausentismo y un bajo nivel de desempeño.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS -2000) ¹, señala que los recursos humanos de un sistema de salud son vitales para el buen funcionamiento del sistema y conseguir que este ofrezca una buena calidad del servicio. Por lo tanto, los trabajadores de salud son el recurso más importante que

posee un sistema de salud, pues si estos no se cuidan, ni se invierte en su mantenimiento, se deteriorarán rápidamente. En Tacna en el año 2004 se inicia el sistema de gestión de calidad, el cual dentro de sus actividades considera la medición de la satisfacción laboral del trabajador de salud incluyendo al profesional obstetra. Pero como nueva actividad no se le dio la debida importancia reflejando con ello el desinterés que los sistemas de salud pública atribuyen a un elemento tan importante en una organización como lo es el usuario interno incluyendo el profesional obstetra.

En el C.S. San Francisco en el año 2012 ² según medición realizado por la oficina del sistema de calidad se encontró una insatisfacción del usuario externo de 35 %, porcentaje que denota una atención inadecuada por parte de los profesionales de salud incluyendo al personal Obstetra, asociándose esta insatisfacción al mal trato que otorga el usuario interno en el cual está incluido el profesional obstetra , así también como la lentitud en la atención o tareas específicas que según la percepción de la población , los funcionarios no cumplen a cabalidad su trabajo.

Por otra parte también, tenemos según el buzón de quejas y sugerencias, frecuente edición de las quejas de la población

y siendo una de las frecuentes el tiempo de espera y el maltrato por parte del personal de salud en forma global.

Lo que es preocupante, ya que involucra la calidad de atención que brinda los usuarios internos a la población de nuestra jurisdicción lo que redundara en el descenso de la demanda y de la accesibilidad contraviniendo con los objetivos de la nueva reforma de salud.

Ante todo, este problema es urgente identificar qué factores se relacionan con la satisfacción del usuario interno y en nuestro estudio con el profesional obstetra que permita intervenir en ellas a fin de mejorar el grado de satisfacción del usuario interno y por ende mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de usuario externo.

El personal de salud, representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es una prioridad que permiten a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad, el ambiente de trabajo y mejora en los procesos de trabajo en equipo.

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones de salud es un elemento que forma parte de la definición de la

calidad de la atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de atención al cliente externo nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y sus servicios internos ³

Se medirá la satisfacción laboral con las dimensiones: la satisfacción con el trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo.

2.2 Delimitación de la investigación

La Microred Cono Sur está conformado por 4 establecimientos de salud de primer nivel de salud, con establecimientos de salud I-2 y I-4.

Está integrado por el C.S. San Francisco que son: C.S. San Francisco, que es un centro de salud referencial de nivel I-4, que ofertan atención de salud ambulatoria e internamiento.

Y tres Puestos de salud con categoría I-2. como el Puesto de salud Begonias, Puesto de salud de Vista Alegre, Puesto de salud 5 de noviembre y puesto de salud Viñani, que ofertan atención de salud ambulatoria con equipo de salud básico.

(N.T.S. N° 546-2011/MINSA)

2.3 Formulación del problema

2.3.1 Problema principal

¿Cuáles son los factores sociodemográficos y ocupacionales asociados con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a Junio 2016?

2.3.2 Problemas específicos

- ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a Junio 2016?

- ¿Cuáles son los factores ocupacionales asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de salud Cono Sur de Tacna de Enero a Junio 2016?

- ¿Cuáles es el grado de satisfacción laboral en general del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono sur de Tacna de Enero a Junio 2016?

Formulación de objetivos

2.3.3 Objetivo General

Determinar los factores sociodemográficos y ocupacionales asociados con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016

2.3.4 Objetivos específicos

- Identificar si los factores sociodemográficos como el estado civil, sexo y edad se asocian con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de salud Cono Sur de Tacna de Enero a Junio 2016.
- Identificar si los factores ocupacionales: tiempo de servicio, condición laboral, ingreso económico, actualización de conocimientos, se relacionan con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Junio a Diciembre 2016.
- Cuantificar el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a Junio 2016.

2.4 Justificación de la investigación

Debido al aumento creciente de la competencia técnica , administrativa , financiera, y la existencia de una nueva reforma de salud que tiene un sin número de ajuste legislativos en donde sostenerse en el mercado de salud se hace cada vez más difícil; para lo cual se requiere de un personal altamente motivado y satisfecho con la labor que realiza y con la institución en la cual trabaja, es por ello que esta investigación cobra relevancia al tratar de identificar las relaciones existentes entre la satisfacción del usuario interno y los factores sociodemográfico y los factores

ocupacionales ,con el fin de conocer en qué medida influye a la satisfacción del usuario interno de salud.

Si tenemos en cuenta que en el año 2012 ⁴, en el C.S. San Francisco, se encontró una insatisfacción del usuario externo de 35 % lo que es preocupante ,que de no mejorar esta problemática disminuiría nuestra demanda, seríamos susceptibles de quejas, negligencias, maltrato y podríamos ser severamente sancionados por la superintendencia de salud ahora llamado SUSALUD quien busca se brinde una atención personalizada con calidad y con el ejercicio pleno de sus deberes y derechos en salud, además de la existencia del libro de reclamos y el empoderamiento del usuario externo que exige una atención de calidad y reclama su derecho a la salud.

Además de la supervisión constante de la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en salud (SUNASA) dentro del marco legal de la Ley N° 29344 ⁵, Ley Marco de Aseguramiento universal de Salud, que exige se ejecute el modelo de atención integral de salud basado en familia y comunidad.

El propósito y objetivo general de la investigación es aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en el profesional obstetra de la de Microred Cono Sur y proponer explicaciones que permitan entenderlos y mejorarlos a fin

de poder hacer intervenciones oportunas que contribuyan al desarrollo del recurso humano, conducirlo hacia una mejor motivación y que al mismo tiempo se sientan satisfechos y orgullosos de lo que están haciendo, lo cual vendrá a garantizar la entrega de servicios con calidad.

En la presente investigación se consideran como variables independientes a las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Actualización de conocimientos (c) ingreso económico y (d) Tiempo de Servicio; variables sociodemográficas como (a) Estado civil (b) edad (c) Sexo y como variable dependiente al grado de satisfacción laboral.

2.5 Limitaciones de la investigación

No hay limitación para realizar la investigación.

III MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de estudio

En México, Hernández Lama H ⁶, “Encontró los siguientes resultados: respecto al trabajo actual y el trabajo en general presenta una satisfacción mayor del 70 %, respecto a la interacción con el jefe inmediato la satisfacción fue del 30 %; oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos presento una satisfacción del 40 % y interrelación con sus compañeros 60% de satisfacción. Ambiente de trabajo la satisfacción fue 60 %.

En Tabasco, en el servicio del Hospital general de Cárdenas. La opinión que los directivos, el cliente interno y externo tienen del trato que proporciona el personal de intendencia y vigilancia en el área de consulta externa, manifiestan que es bueno (60%,45.7 % y 82.9 % respectivamente). En el área de hospitalización este trato se percibe por el cliente interno y directivo como malo y el 71.4 % de los clientes externos como bueno.

| En Cuba, Aguirre Araya ⁷ en el año 2009, refiere “Los enfermeros se encuentran más satisfechos desde el punto de vista laboral con las variables interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, 11-15 así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo, 16-19 y

menos satisfechos con las promociones y remuneraciones, la comunicación con sus superiores y otros profesionales, la sobrecarga laboral que genera la escasez de recursos humanos y la rotación de turnos”.

En México, Romero Arias ⁸ en 2008. “ observó que el 64 % estaba satisfecho con su trabajo, el 50 % se sentía satisfecho con las actividades que realiza ,el 60 % sintió insatisfacción por el reconocimiento de sus superiores ,el 54 % considera que el sueldo percibido es el adecuado ,más del 59 % siente satisfacción por las relaciones profesionales, el 57 y 56 % respectivamente considerada que el equipo y material y las instalaciones no son adecuadas, el 53% considera que la carga de trabajo es adecuada, el 41 % refiere presión durante la jornada laboral y el 85 % se siente satisfecho con la capacitación y el desempeño. (...) Los prestadores de servicio se encuentran satisfechos en general con respecto a su trabajo y lo que concierne a él; sin embargo, se encuentran insatisfechas con el reconocimiento de sus superiores.”

En Honduras. Izaguirre Rivera ⁹, en 2004. Señalo que” En promedio los empleados de la R. S. M. expresan sentimientos ambivalentes con respecto a su grado de satisfacción laboral, con una muy leve tendencia hacia la satisfacción, independiente del cargo funcional, sexo, edad, escolaridad y

antigüedad en el cargo. (...) El mayor o menor grado de satisfacción laboral de los empleados de la Región Sanitaria Metropolitana, está relacionado más con las facetas propias del trabajo como ser el empleo en sí mismo y el salario, que con las características biológicas y sociales de los trabajadores.”

En Perú. Alva Salas ¹⁰, en 2012 señaló “que en su estudio a 36 enfermeras encontró los siguientes resultados: Del 100% (36), 72% (26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17% (6) baja y 11% (4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77% (28), condiciones físicas y/o confort 75% (27), políticas administrativas 71% (26), relaciones interpersonales 69% (25), desempeño de tareas 69% (25), desarrollo personal 64% (23), relación con la autoridad 62% (22) fue media. Conclusiones. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo”

Portugal Mamani ¹¹, En su estudio fue de nivel descriptivo, observacional y transversal. Cuya población estuvo conformada por 94 personas de diferente grupo ocupacional. Encontró los siguientes resultados: “Las dimensiones de la satisfacción fueron bajas para la oportunidad de progreso (70,21 %), la interacción con el jefe (41,49 %), las remuneraciones e incentivos (29,79 %) y el ambiente de trabajo (23,40 %). La satisfacción global fue satisfactoria en 65.96 % de casos e insatisfactoria en 34,04 %. No hubo influencia significativa de la edad, sexo y estado civil de los trabajadores, ($p>0,05$) sin embargo los hallazgos del estudio de regresión logística no mostraron influencia de los factores sociales y laborales estudiados en la insatisfacción laboral. Conclusión: La insatisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Camaná alcanzo un tercio de casos y se relacionó principalmente a una baja remuneración”.

3.2 Bases teóricas – científicas

3.2.1 Teoría de Higiene-Motivacional ¹². Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro,

reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

3.2.2 Teoría del Ajuste en el trabajo ¹². Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 1994). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados.

3.2.3 ENCUESTA SERVQUAL

Al respecto de este tipo de instrumentos Camisón, Cruz, & González, (2006) recomiendan que la fiabilidad o consistencia de la medición mediante el instrumento diseñado sea analizado mediante el coeficiente alpha de Crombach. Lo cual es consistente con los análisis realizados por Gunawardane, (2011) y Evaluación de la satisfacción del cliente interno Reynoso & Moores, (1995), siendo además citado por Hernández, Fernández, & Baptista, (2010) como la medida quizás más empleada¹³.

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio. Es así que en el estudio de medición de satisfacción del usuario interno realizado por Montalvo Lagunes Raymundo ¹⁴ (2012) realiza una adaptación del cuestionario SERVQUAL para medición del usuario interno que tuvo una confiabilidad de AlphaCrombach de 0.927, cuyo resultado del coeficiente indica que el instrumento es confiable en un 92.7 %, es decir, que la confiabilidad del instrumento se considera muy buena.

“La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science

Institute en 1988. Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto” que tiene cinco dimensiones: (a) fiabilidad, (b) capacidad de respuesta, (c) seguridad, (d) empatía (e) elementos tangibles.

3.2.4 Variables de independientes

Factores sociodemográficos

Son característica del estado social, se refiere a los factores relativos a los aspectos y modelos culturales, creencias, actitudes, etc, así como a las características demográficas de una sociedad.

Son variables clasificatorias para el estudio de comportamientos diferenciales en diversos temas de investigación social ¹⁵.

A.- Edad

Definición conceptual: Es el tiempo transcurrido de desde su nacimiento a la actualidad.

Definición operacional:

- De 20 a 30 años
- 31 a 40 años
- 41 a 50 años
- 50 a 60 años
- 61 a más años

B.- Sexo:

Definición conceptual Son las características anatómicas, biológicas y fisiológicas que diferencian al hombre y a la mujer.

Definición operacional:

- Masculino
- Femenino

C.- Estado civil

Definición operacional: Situación jurídica de una persona física considerada desde el punto de vista del derecho de familia y que hace referencia a la calidad de padre, de hijo, de casado, de soltero, etc.

Definición operacional:

- Soltero
- Casado
- Divorciado
- Viudo

Factores ocupacionales

Son el conjunto de características laborales, capacidades y competencias que identifican a una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de la profesión¹⁶. (Tiempo de servicios, condición laboral, ingreso económico y actualización de conocimientos)

A.- Tiempo de servicios

Definición conceptual: Es el tiempo en años que el empleado ha laborado a partir del momento de su nombramiento del MINSA.

Definición operacional:

- De 5 a 10 años
- Más de 10 años

B.- Condición laboral

Definición conceptual: Son las garantías que ofrece la Empresa de permanencia en la organización al trabajar cuando esta es eficiente en su trabajo.

Definición operacional:

- Nombrado.
- Contrato permanente (contrato indefinido)

C.- Ingreso económico: Definido como la actitud que el empleado tiene respecto a su pago, la cual está determinada por la diferencia actual del salario existente entre el actual salario y el salario que el empleado espera recibir. Es el reconocimiento económico acorde con la labor desarrollada por el trabajador.

Definición operacional:

- Mayor de 2500.00 Soles
- Mayor de 3500.00 Soles

D.- Actualización de conocimiento

Definición conceptual: Estudios universitarios adicionales que permiten la actualización de sus conocimientos, mejorar sus habilidades, destrezas y eleva su estatus profesional.

Definición operacional:

- Diplomado
- Segunda especialidad
- Maestría
- Doctorado

3.2.5 variable dependiente

Satisfacción laboral:

“El concepto Satisfacción Laboral ha sido largamente debatido en la literatura organizacional. En sus inicios se destacaron tres enfoques¹¹ para describir sus causas, estructura y consecuencias: (a) el enfoque del Juicio Cognitivo, basado en teorías como la teoría de la discrepancia y la teoría del ajuste en el Trabajo; (b) el enfoque de las Influencias Sociales, que afectan la percepción del trabajador y por consiguiente sus actitudes hacia el trabajo, y (c) el enfoque de la Disposición Personal, que singulariza y privilegia el papel de la personalidad y la disposición de las personas a disfrutar más o disfrutar menos de idénticos eventos (Weiss&Cropanzano, 1996). De esta forma, Weiss y Cropanzano propusieron un nuevo

marco: el considerar que la Satisfacción Laboral tiene un componente cognitivo, de juicio racional, pero también un componente afectivo, y que ambos son afectados por las influencias sociales y la personalidad ^{14.}”

La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes ante factores tales como: incentivos económicos, condiciones de trabajo, relaciones de mando, estilos gerenciales, relaciones interpersonales y características individuales. (Strauss y Sayles, 1992).

3.3 Definición de términos básicos

Obstetra: Profesional de salud con más de 5 años de estudios Universitarios en la carrera de obstetricia, que realiza segundas especialidades en los campos de acción de la obstetricia y que prestan servicios en la institución de salud en forma permanente.

Cargo funcional: Son las funciones que el empleado desempeña concerniente a su cargo en el momento actual, independientemente del puesto para el cual fue nombrado mediante el acuerdo ministerial.

Sexo: Son las características anatómicas, biológicas y fisiológicas que diferencian al hombre y a la mujer.

Estado civil: Situación jurídica de una persona física considerada desde el punto de vista del derecho de familia y

que hace referencia a la calidad de padre, de hijo, de casado, de soltero, etc.

Edad: Es el tiempo transcurrido de desde su nacimiento a la actualidad.

Tiempo de servicios: Es el tiempo en años que el empleado ha laborado a partir del momento de su nombramiento del MINSA

Grado de Satisfacción laboral: Grado de cumplimiento de las expectativas del usuario interno (obstetra) respecto de lo que espera que le entregue la institución”

Factores asociados a la satisfacción laboral: son determinantes que tienen un impacto gravitante en situación de la satisfacción laboral de los usuarios internos (obstetras). Consideramos: el sueldo, la supervisión, el compañerismo, oportunidades de ascenso, características biológicas y sociales.

Fiabilidad

Definición conceptual: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Definición operacional:

- Mis compañeros proveen el servicio que prometen.

- Mis compañeros son confiables para manejar mis problemas.
- Mis compañeros realizan el servicio bien a la primera para evitar tener que hacer correcciones después.
- Mis compañeros proveen información correcta y necesaria.
- Mis compañeros son responsables y confiables.

Todos estos ítem son valorados usando una escala de puntuación del 1 al 6, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo ha declarado. De la siguiente manera:

6 puntos: Exceden mis expectativas

5 puntos: Cumplen completamente mis expectativas

4 puntos: Casi siempre cumplen mis expectativas

3 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de una forma u otra.

2 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de varias formas.

1 punto: Fallan completamente en cumplir mis expectativas.

Seguridad

Definición conceptual: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Definición operacional

- Puedo confiar en mis compañeros.
- Siento seguridad en la relación con mis compañeros
- Mis compañeros son educados y amables.
- Mis compañeros muestran conocimiento, entendimiento y están informados.

Todos estos ítem son valorados usando una escala de puntuación del 1 al 6, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo ha declarado. De la siguiente manera:

6 puntos: Exceden mis expectativas

5 puntos: Cumplen completamente mis expectativas

4 puntos: Casi siempre cumplen mis expectativas

3 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de una forma u otra.

2 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de varias formas.

1 punto: Fallan completamente en cumplir mis expectativas

Elementos Tangibles

Definición conceptual: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal

Definición operacional:

- El equipo e instrumental se mantiene actualizado y me permite cumplir con mis tareas.
- El ambiente de trabajo es confortable y atractivo.
- Mis compañeros tienen una apariencia pulcra y profesional.
- Los materiales empleados en el centro de trabajo son visualmente atractivos

Todos estos ítem son valorados usando una escala de puntuación del 1 al 6, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo ha declarado. De la siguiente manera:

6 puntos: Exceden mis expectativas

5 puntos: Cumplen completamente mis expectativas

4 puntos: Casi siempre cumplen mis expectativas

3 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de una forma u otra.

2 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de varias formas.

1 punto: Fallan completamente en cumplir mis expectativas

Empatía

Definición conceptual: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Definición operacional:

- Mis compañeros están sinceramente interesados acerca de los problemas.
- Tenemos horarios de trabajos apropiados.
- Mis compañeros me dan atención individual.
- Mis compañeros parecen tener en mente los mejores intereses de cada quien.
- Mis compañeros son sensibles a las necesidades relacionadas a mi trabajo.

Todos estos ítem son valorados usando una escala de puntuación del 1 al 6, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo ha declarado. De la siguiente manera:

6 puntos: Exceden mis expectativas

5 puntos: Cumplen completamente mis expectativas

4 puntos: Casi siempre cumplen mis expectativas

3 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de una forma u otra.

2 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de varias formas.

1 punto: Fallan completamente en cumplir mis expectativas

Capacidad de respuesta

Definición conceptual: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se

refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Definición operacional:

- La comunicación con mis compañeros es apropiada, precisa y clara.
- Mis compañeros responden rápido y eficientemente a mis solicitudes.
- Mis compañeros están dispuestos a ayudarme.

Todos estos ítem son valorados usando una escala de puntuación del 1 al 6, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo ha declarado. De la siguiente manera:

6 puntos: Exceden mis expectativas

5 puntos: Cumplen completamente mis expectativas

4 puntos: Casi siempre cumplen mis expectativas

3 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de una forma u otra.

2 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de varias formas.

1 punto: Fallan completamente en cumplir mis expectativas

Formulación de hipótesis

3.4.1 Hipótesis nula

Los Factores ocupacionales no se asocian al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur Tacna.

Los factores Sociodemográficos no se asocian al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur de Tacna.

3.4.2 Hipótesis alterna

Los Factores ocupacionales se asocian al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur Tacna.

Los Factores Sociodemográficos se asocian al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur Tacna.

3.5 Identificación de variables

3.5.1 Variable independiente:

Factores sociodemográficos y ocupacionales

3.5.2 Variable dependiente

3.5.2.1 Grado de satisfacción laboral

3.6 Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR
VARIABLE INDEPENDIENTE Factores sociodemográficos y ocupacionales	Factores sociodemográficos Son característica del estado social, se refiere a los factores relativos a los aspectos y modelos culturales, creencias, actitudes, etc, así como a las características demográficas de una sociedad.	Factores sociodemográficos - Edad - Sexo - Estado civil	Edad: De 20 a 30 años 31 a 40 años 41 a 50 años 50 a 60 años 61 a más años Sexo: Masculino femenino Estado civil: <ul style="list-style-type: none"> • Soltero • Casado • Divorciado • Viudo
	Factores ocupacionales Son el conjunto de características laborales, capacidades y competencias que identifican a una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de la profesión. (Tiempo de servicios, condición laboral, ingreso económico y actualización de conocimientos)	Factores ocupacionales - Tiempo de servicios. - Condición laboral. - Ingreso económico - Actualización de conocimientos	Tiempo de servicio: De 5 a 10 años Más de 10 años Condición laboral: Nombrado. Contrato permanente (contrato indefinido) Ingreso económico Mayor de 2500.00 Soles Mayor de 3500.00 Soles Actualización de conocimientos: Diplomado Segunda especialidad Maestría Doctorado
VARIABLE DEPENDIENTE Grado de satisfacción laboral	Grado de satisfacción laboral Grado de cumplimiento de las expectativas del usuario interno (obstetra) respecto de lo que espera que le entregue la institución”	Fiabilidad 1.Mis compañeros proveen el servicio que se promete. 2.Mis compañeros son confiables para manejar mis problemas. 3.Mis compañeros realizan el servicio bien a la primera	

		<p>para evitar tener que hacer correcciones después.</p> <p>4. Mis compañeros proveen información correcta y necesaria.</p> <p>5. Mis compañeros son responsables y confiables.</p> <p><u>Seguridad</u></p> <p>1. Puedo confiar en mis compañeros</p> <p>2. Siento seguridad en la relación con mis compañeros.</p> <p>3. Mis compañeros son educados y amables.</p> <p>4. Mis compañeros muestran conocimiento, entendimiento y están informados.</p> <p><u>Elementos tangibles</u></p> <p>1. El equipo e instrumental se mantiene actualizado y me permite cumplir con mis tareas.</p> <p>2. El ambiente de trabajo es confortable y atractivo.</p> <p>3. Mis compañeros tienen una apariencia pulcra y profesional.</p> <p>4. Los materiales empleados en el centro de trabajo son visualmente atractivos.</p> <p><u>Empatía</u></p> <p>1. Mis compañeros están sinceramente interesados acerca de los problemas.</p> <p>2. Tenemos horarios de trabajos apropiados.</p>	<p>6 puntos : Exceden mis expectativas</p> <p>5 puntos : Cumplen completamente mis expectativas</p> <p>4 puntos : Casi siempre cumplen mis expectativas</p> <p>3 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de una forma u otra.</p> <p>2 puntos: Fallan en cumplir mis expectativas de varias formas.</p> <p>1 punto: Fallan completamente en cumplir mis expectativas.</p>
--	--	--	--

		<p>3. Mis compañeros me dan atención individual.</p> <p>4. Mis compañeros parecen tener en mente los mejores intereses de cada quien.</p> <p>5. Mis compañeros son sensibles a las necesidades relacionadas a mi trabajo.</p> <p><u>Capacidad de respuesta</u></p> <p>1. La comunicación con mis compañeros es apropiada, precisa y clara.</p> <p>2. Mis compañeros responden rápido y eficientemente a mis solicitudes.</p> <p>3. Mis compañeros están dispuestos a ayudarme.</p> <p>4. Mis compañeros están dispuestos a atender solicitudes y necesidades especiales</p>	
--	--	--	--

IV METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo de investigación

Aplicada Según Zorrilla ¹⁷ La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar.

4.2 Métodos de investigación

La investigación se realizará según el método descriptivo ¹⁸, debido a que tiene como meta describir y explicar los factores sociodemográficos y ocupaciones asociados al nivel de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Microred Cono Sur. La técnica es la encuesta y se usa dos instrumentos: “La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio y cuestionario adicional de Datos generales elaborado por la investigadora para medir los factores ocupacionales y sociodemográficos. (Ver anexo).

4.3 Diseño de investigación

El presente estudio es descriptivo, prospectivo, correlacional de corte transversal. Descriptivo porque permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral y correlacional porque determinará el grado de asociación que existe entre los factores de la satisfacción laboral y las variables sociodemográficas y ocupacionales y transversal porque se realiza una sola aplicación

del instrumento de medición de satisfacción laboral y de las variables sociodemográficas y ocupacionales.

G1 : O1

G1 : Grupo encuestado G1

O1 : Aplicación de la encuesta

4.4 Población y muestra

La población está constituida por los profesionales Obstetras de la Micro red Cono Sur de condición nombrada u contrato indefinido que laboran en la región Micro red Cono sur de la ciudad de Tacna.

- **Criterio de inclusión:** obstetras nombradas y o contrato indefinido
- **Criterio exclusión:** Obstetras SERUMS y/o contrato CAS.

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a emplear será la encuesta.

Se empleará 2 instrumentos

El primer instrumento: es un cuestionario elaborado por la investigadora consta de 6 Items que permitirán valorar los factores ocupacionales y los factores sociodemográfico.

El segundo instrumento: El instrumento de medición a emplear para su aplicación en la muestra seleccionada consistió en un cuestionario basado en las cinco dimensiones originales del modelo

SERVQUAL, pero con adecuaciones para medir las percepciones de los empleados sobre la calidad del servicio interno (Kang, James, Alexandris, 2002). Los 22 ítems originales del modelo SERVQUAL han sido adaptados al contexto del servicio interno quedando definidos para su uso en el cuestionario. Para la medición de cada ítem se incorporó al cuestionario una escala de formato tipo Likert, la cual presenta en un continuum bipolar distintas opciones de respuesta (Camisón, Cruz, y González, 2006). El resultado del coeficiente de Alpha de Cronbach, indica que el instrumento es confiable en un 92.7 %, es decir, que la confiabilidad del instrumento se considera muy buena.

La administración puede ser individual o grupal, en un tiempo aproximado de 10 a 20 minutos.

Para el logro del objetivo se aplicará una encuesta abierta y anónima dirigida al personal de salud del establecimiento (anexo 1), para su diseño se han correlacionado las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención.

El cuestionario consta de 22 ítems de acuerdo a los factores organizacionales, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que son un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores¹⁹.

Resultado de Satisfacción global.

Considerando la codificación de la escala empleada (1 a 6), el total de ítems del cuestionario (22) y la cantidad de sujetos encuestados se estableció una medida del nivel de satisfacción en porcentaje partiendo de la puntuación máxima posible en un cuestionario (132 puntos), definiendo para ello la siguiente fórmula: Evaluación de la satisfacción del cliente interno

$$\% \text{ de Satisfacción de servicio interno a ventas} = \frac{(\text{No. De encuestas}) \times (\text{No. de ítems}) \times (\text{Total Puntos por encuesta})}{(\text{No. de encuestas}) \times (\text{No. de ítems}) \times (\text{Puntos posibles de encuesta})} \times 100$$

4.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Debido a las características del problema de investigación, se trata de un estudio de tipo descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. Buscando establecer la asociación de variables medidas en una muestra en un único, momento del tiempo (Hernández, Fernández y Batista, 2003) ²⁰.

El diseño de contrastación de hipótesis, es de una sola casilla, además se trata de un diseño transeccional, el diseño de la investigación es no experimental, ya que no existe manipulación de alguna variable. (Hernández, Fernández y Batista, 2003).

4.7 Tratamiento estadístico

La tabulación de los datos se realizará a través del paquete estadístico SPSS versión 18. Se utilizará cuadros unidimensionales y bidimensionales según sea necesario. Se

usará estadísticos descriptivos como la media aritmética y desviación estándar.

Se utilizará la prueba CHI cuadrado para establecer si existe relación entre los diferentes factores asociados al grado satisfacción del profesional obstetra. Todas las pruebas de significación se leerán con el nivel de significación del 95 % de confiabilidad.

V ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Presupuesto

Descripción	Unidad	cantidad	Costo unitario	Costo total
Elaboración del proyecto	Papel bond	03 cientos	3.00	9.00
Reunión de coordinación con Gerencia y Jefaturas de servicio.	Recurso humano	01	40.00	40.00
Presentación del proyecto de investigación en asamblea del establecimiento.	Equipo multimedia	02 horas	50.00	100.00
	USB	01 unidad	50.00	50.00
Elaboración de instrumentos de recolección de información	Papel bond	100	3.00	3.00
	Tinta cartucho	01	70.00	70.00
Presentación y empastado del informe final	Papel bond	02 cientos	3.00	6.00
	Tinta	01 cartucho de colores	70.00	70.00
	Empastado	04 empastados	50.00	200.00
Total				548.00

Cronograma

Actividad	2016					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Elaboración del proyecto	X	X				
Elaboración de instrumentos de recolección de datos			X			
Revisión del proyecto				X	X	
Sustentación del proyecto						X
Publicación del proyecto						X

VI BIBLIOGRAFIA

1. Barrios Casas S. Promoción de la Salud y un entorno laboral saludable Rev latino-am Enferm .2006;14.
2. Francisco CS. Informe de satisfacción laboral del usuario externo .2012
3. Bass E. Estudios de Psicología industrial y del personal.1976.717p.
4. Francisco Tacna C de Salud Plan de salud local.2012
5. Perú. Ley Marco del Aseguramiento Universal de Salud.2010
6. Hernández L Héctor, Robledo HG. Encuesta de satisfacción en pacientes externos de cinco servicios de un hospital general. Rev del inst Nac Enfermedades Respir México.2007.
7. Aguirre Raya, D. Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería: Factores que l afectan. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 2008;8 Recuperado en 02 de septiembre de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021&lng=es&tlng=es.
8. Romero Arias, R. La satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud como factor de calidad. 2008. México.
9. Izaguirre Rivera, C. Satisfacción Laboral en los empleados de la región sanitaria metropolitana, Tegucigalpa. 2004.Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/5553/1/t270.pdf>

10. Alva Salas, E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del instituto nacional materno perinatal 2012.Peru.
11. Portugal Mamani, S. Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio laborales hospital Camana. 2013.Peru.
12. Alfaro Salazar, R; Leyton Girón, S; Meza Solano, A; Sáenz Torres, I Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Pontificia Universidad Católica del Perú; 2012.
13. Matsumoto Nishizawa, R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Revista Perspectivas, (34), 181-209. Recuperado en 22 de septiembre de 2016, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es
14. Montalvo Lagunes, R. Evaluación de la satisfacción del cliente interno para mejora de los procesos de la cadena de suministro en Molinos Azteca S.A. de C.V., sucursal Nayarit México. Universidad TecMilenio. Monterrey México; 2012.
15. Montero Rojas E; Villalobos PJ. Factores institucionales, pedagógicos, psicosociales, demográficos asociados al rendimiento académico en la universidad de Costa Rica: Un

- análisis multinivel. Rev Electron Investig y evaluación Educ.2007;13 215-234.
16. Organización Mundial de la Salud. Salud Ocupacional para todos .1995.98
 17. Zorrilla, Arena. "Introducción a la metodología de la investigación". México;2007.
 18. Pineda EB, de Alvarado m EL y de Canales F.H Metodología de la investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud 2da ed. Washington D.C 1994.
 19. Scheerle, F. J. Tesina: Satisfacción de Empleados. Recuperado el 22 de marzo de 2012, de Universidad del CEMA. Maestría en Dirección de Empresas: <http://www.ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2001/ScheerleMADE.pdf>
 20. Hernández, Fernández Baptista. Metodología de la investigación.Ed.mc Graw Hill pág. 63.

ANEXOS

ANEXO 1

Factores sociodemográficos y ocupacionales asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur de Tacna. Año 2016.

Objetivo: Establecer los factores sociodemográficos y ocupacionales determinantes de la satisfacción laboral.

INFORMACION GENERAL

Fecha ----- Estado civil ----- edad-----

Dependencia /establecimiento donde trabaja: -----

-

1.- ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?

- a) Jefe de establecimiento () b) Jefe de servicio ()
c) personal asistencial () d) Personal administrativo ()
e) Personal de servicio () f) Otro ()

2.- Cual es su condición laboral en el MINSA

- a) Nombrado () b) contrato indefinido ()

3.- Cual es su tiempo de servicio en el MINSA nombrado

- a) Menos de un año () B) de 1 a 4 años () c) de 5 años a 10 años ()
)

4.- Cual es su tiempo de servicio en el puesto de trabajo -----

5.- Estudios postgrado :

- a) Diplomado () b) segunda especialidad () c) Maestría () d) Doctorado ()

6.- Ingreso mensual

- a) Mayor de 2,500 b) mayor de 3,500

ANEXO 2

TEST DE LIKERT DE SATISFACCIÓN LABORAL

“Factores sociodemográficos y ocupacionales asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur de Tacna. Año 2016.”

Objetivo: Medir el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra que trabajan en la Microred Cono sur del distrito Gregorio Albarracín de Tacna.

A continuación, encontrará una lista de afirmaciones relacionadas con su trabajo. Para su completa tranquilidad el cuestionario es absolutamente anónimo y los datos que Ud. aporte serán usados solo con fines de investigación.

Por ello puede Ud. responder con toda sinceridad y confianza. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, entiéndalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce y asigne un valor a su respuesta según la siguiente escala.

1. Fallan completamente en cumplir mis expectativas.
2. Fallan en cumplir mis expectativas de varias formas.
3. Fallan en cumplir mis expectativas de una forma u otra.
4. Casi siempre cumplen mis expectativas.
5. Cumplen completamente mis expectativas
6. exceden mis expectativas.

Dimensión	Elemento	puntaje					
		1	2	3	4	5	6
Fiabilidad	Mis compañeros proveen el servicio que se promete.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros realizan el servicio bien a la primera para evitar tener que hacer correcciones después.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros son confiables para manejar mis problemas.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros proveen información correcta y necesaria.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros son responsables y confiables.	1	2	3	4	5	6
Seguridad	Puedo confiar en mis compañeros.	1	2	3	4	5	6
	Siento seguridad en la relación con mis compañeros.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros son educados y amables.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros son conocedores.	1	2	3	4	5	6
Tangibles	El equipo y herramientas se mantienen actualizado y me permite cumplir con mis tareas.	1	2	3	4	5	6
	El ambiente de trabajo es confortable y atractivo.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros tienen una apariencia pulcra y profesional.	1	2	3	4	5	6
	Los materiales empleados en el centro de trabajo son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5	6
Empatía	Mis compañeros están sinceramente interesados acerca de los problemas	1	2	3	4	5	6
	Tenemos horarios de trabajo apropiados.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros me dan atención individual.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros parecen tener en mente los mejores intereses de cada quién.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros son sensibles a las necesidades relacionadas a mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
Capacidad de respuesta	La comunicación con mis compañeros es apropiada, precisa y clara.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros responden rápido y eficientemente a mis solicitudes.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros están dispuestos a ayudarme.	1	2	3	4	5	6
	Mis compañeros están dispuestos a atender solicitudes y necesidades especiales.	1	2	3	4	5	6

Gracias por tu colaboración.

Anexo 3

Protocolo de la investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÒN

ESCUELA DE POST GRADO

ESQUEMA DEL PROYECTO DE TESIS

TITULO (en la carátula)

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Título del proyecto
- 1.2. Tesista
- 1.3. Duración del proyecto

II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 2.1. Identificación y planteamiento del problema
- 2.2. Delimitación de la investigación
- 2.3. Formulación del problema
 - 2.3.1. Problema principal
 - 2.3.2. Problemas específicos
- 2.4. Formulación de objetivos
 - 2.4.1. Objetivo General
 - 2.4.2. Objetivos específicos
- 2.5. Justificación de la investigación
- 2.6. Limitaciones de la investigación

III. MARCO TEÓRICO

- 3.1. Antecedentes de estudio

- 3.2. Bases teóricas – científicas
- 3.3. Definición de términos básicos
- 3.4. Formulación de hipótesis
- 3.5. Identificación de variables
- 3.6. Definición operacional de variables e indicadores

IV. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

- 4.1. Tipo de investigación
- 4.2. Métodos de investigación
- 4.3. Diseño de investigación
- 4.4. Población y muestra
- 4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos
- 4.6. Técnicas de procedimientos y análisis de datos
- 4.7. Tratamiento estadístico

V. ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. Presupuesto
- 5.2. Cronograma

VI. BIBLIOGRAFIA

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

1.2 Título: “Factores sociodemográficos y ocupacionales asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur de Tacna. Año 2016”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores
<p>Problema general. ¿Cuáles son los factores sociodemográficos y ocupacionales asociados con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016?</p> <p>b. ¿Cuáles son los factores ocupacionales asociados al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016?</p> <p>c. ¿Cuáles es el grado de satisfacción laboral en general del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono sur de Tacna de Enero a junio 2016?</p>	<p>Objetivo general. Analizar asociación que existe entre los factores socio demográfico y ocupacional con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Identificar si los factores sociodemográficos como el estado civil, sexo y edad se asocian con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016.</p> <p>b. Identificar si los factores ocupacionales: tiempo de servicio, condición laboral, ingreso económico, actualización de conocimientos, se relacionan con el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Junio a diciembre 2016.</p> <p>c. Cuantificar el grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red de Salud Cono Sur de Tacna de Enero a junio 2016.</p>	<p>Hipótesis general. Los Factores ocupacionales se asocian al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur Tacna.</p> <p>Los Factores Sociodemográficos se asocian al grado de satisfacción laboral del profesional obstetra de la Micro red Cono Sur Tacna.</p>	<p>Variables independientes</p> <p>a. Factores Sociodemográficos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado civil - Sexo - Edad <p>b. Factores ocupacionales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de servicios - Condicional laboral - Ingreso económico - Actualización de conocimientos <p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Moderado • Alta