



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Satisfacción Laboral en Trabajadores de un Centro Médico
Particular de Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Psicología

AUTOR:

Moreno Romero, Elías Percy (ORCID: 0000-0003-3945-9639)

ASESOR:

Mg. Garcia Garcia, Eddy Eugenio (ORCID: 0000-0003-3267-6980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, por el apoyo brindado para alcanzar este objetivo, son y siempre serán lo más valioso para mí. A todos los que siempre estuvieron ahí incondicionalmente, motivándome a salir adelante.

Agradecimiento

A Dios, por la vida y la salud, a mi familia, por todo su apoyo para lograr esta meta, a mis profesores, que me enseñaron a lo largo de la carrera y a mis amigos, por su incondicional apoyo. A esta prestigiosa casa de estudios, que nos brinda la oportunidad de crecer profesionalmente, a mi asesor, por el conocimiento compartido y todos mis compañeros, con los que algún momento compartimos aula.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	26
ANEXOS	30

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de satisfacción laboral en trabajadores de un centro médico	21
Tabla 2.	Nivel de satisfacción laboral según sexo	22
Tabla 3.	Nivel de satisfacción laboral con respecto al significado de la tarea	23
Tabla 4.	Nivel de satisfacción laboral con respecto a las condiciones de trabajo	24
Tabla 5.	Nivel de satisfacción laboral con respecto a reconocimiento personal	25
Tabla 6.	Nivel de satisfacción laboral con respecto a beneficios económicos	26

Resumen

El propósito de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro médico particular de Lima, 2020. La investigación es un estudio básico, no experimental, transversal y descriptivo. Se trabajó con la población total de trabajadores, la cual estuvo conformada por 86 de todas las áreas del centro médico. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2005). Los resultados obtenidos muestran que sólo el 5,85% de los trabajadores están muy satisfechos, el 36,05% están satisfechos y el 31,40% están en un nivel medio, mientras que el 26,74% están insatisfechos. Se concluye que los trabajadores del centro médico tienen un nivel medio de satisfacción laboral, lo que significa que están satisfechos con su contribución al trabajo, están cómodos con el ambiente laboral, pueden reconocer sus logros y los de los demás, y están de acuerdo con la retribución económica que reciben.

Palabras clave: satisfacción laboral, trabajadores, centro médico, particular.

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of job satisfaction of workers in a private medical center in Lima, 2020. The research is a basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive study. We worked with the total population of workers, which consisted of 86 from all areas of the medical center. The Job Satisfaction Scale of Sonia Palma Carrillo (2005) was used. The results obtained show that only 5.85% of the workers are very satisfied, 36.05% are satisfied and 31.40% are at a medium level, while 26.74% are dissatisfied. It is concluded that the workers of the medical center have an average level of job satisfaction, which means that they are satisfied with their contribution to the work, are comfortable with the work environment, can recognize their achievements and those of others, and are in agreement with the economic retribution they receive.

Keywords: job satisfaction, workers, medical center, very satisfied, private.

I. INTRODUCCIÓN

Randstad (2019), es una sociedad internacional activa en el campo del trabajo temporal y los servicios de recursos humanos. Los resultados de Randstad demostraron que en tan solo un año el nivel de satisfacción en los trabajadores en España se ha visto reducida un tres por ciento. Por otro lado, demostró además que un 71% de españoles se encuentran satisfechos en su actual trabajo, a comparación con el año pasado donde alcanzó un 74%. Esto quiere decir que, mientras que, en Europa, la media es de 72%, ubicamos a España debajo de esta, es decir el 72%, a Reino Unido que también se encuentra por debajo con el 69%, también Francia con el 67% y a Alemania que alcanzó el 65%. Destacó además que de todos los países anteriormente mencionados a Dinamarca ya que por su parte es el país que cuenta con la población laboral con más alta satisfacción, ya que el 82% de su población está feliz. A continuación, se encuentra Noruega que tiene mantiene el 80%, seguido de Austria con el 76%, también encontramos a los Países Bajos con un 75% y Luxemburgo de igual manera.

Randstad (2019) declaró que los países europeos que se encuentran ubicados en la zona sur del continente se mantienen debajo en consideración a la media, alcanzando promedios desde el 66 % como mínimo hasta el 71% como máximo. Encontrando a Italia, con un 71%, lo mismo que en el caso de España, mientras que por otro lado también podemos encontrar a Portugal y a Grecia logrando alcanzar un 66%. En el continente americano, demostró que, EE. UU es uno de los países que tiene el nivel más alto de satisfacción, alcanzando un 80%. Al otro lado del continente está Australia alcanza un 73%, en el continente asiático encontramos que China que alcanza un 68% y a Japón con un 44%. En el año anterior el promedio europeo se redujo en un uno por ciento, de los cuales la satisfacción en Reino Unido, Alemania y Portugal descendió en 7, 5 y 4 puntos porcentuales. Italia se convirtió en el crecimiento más relevante con 6 puntos porcentuales, con una tasa de satisfacción del 71%.

Según el informe global del tercer trimestre, Randstad (2018) señaló que México es el país con mayor satisfacción laboral por tercer trimestre consecutivo en el estudio, alcanzando el 82% a un nivel muy satisfactorio. También reportó el país más

satisfecho según la edad, el 74% de la población tiene menos de 24 años, el 83% de la población tiene entre 25 y 34 años, el 71% de la población tiene entre 35 y 44 años y el 69% tiene más de 45 años. También informó que el 78% de los trabajadores altamente educados estaban satisfechos.

Randstad (2017) afirmó que la satisfacción laboral de los chilenos con los empleadores actuales ha decaído un tres por ciento, si lo comparamos con el nivel anual promedio del año pasado, y ha caído en un uno por ciento en comparación con el trimestre anterior, lo que hace que el 66% de los trabajadores se sienta bien con su trabajo. Satisfecho o muy satisfecho. De esta forma, Chile ocupa el puesto 28 entre los 33 países participantes en el estudio.

A todo esto, González (2012, como se citó en Randstad, 2015) insistió que: “Desde que el nivel de satisfacción alcanzó el 71% en el primer trimestre de 2015, la satisfacción ha ido disminuyendo gradualmente. Antes de este año, los resultados trimestrales muestran un descenso del tres por ciento respecto al nivel medio de 2016 y un descenso del cuatro por ciento respecto al 70% del primer trimestre de ese año, aunque el descenso no es grande, no podemos ignorarlo. Estos resultados se deben a las condiciones políticas y económicas que vive el país. Aunque se pueden realizar recortes presupuestarios, la empresa debe hacer todo lo posible para que nuestra marca sea competitiva en términos de ingresos, entorno de trabajo, liderazgo, desarrollo e innovación. El papel del departamento de recursos humanos y comunicación es la clave”.

Por otro lado, Randstad (2018) señaló que obtuvieron la menor satisfacción laboral países del continente asiático como China alcanzando el 57%, Hong Kong con solo el 54% y Japón con el 48%. Por otro lado, los países de Latinoamérica que participaron de este estudio demostraron que, su satisfacción laboral es superior a la de Chile: Argentina con el 69% ocupa el puesto 22, Brasil con el 74% ocupa el puesto 15 y México se encuentra entre los primeros del mundo con el 85%. Por grupo de edad, en Chile, los empleados que están más satisfechos con su empleador actual tienen entre 55 y 67 con el 75% y entre 45 y 54 con el 67%. Un punto para destacar de los resultados de la investigación es el hecho de que, a diferencia del trimestre anterior, la satisfacción de las personas de 25 a 34 años con el 60% ha disminuido significativamente, una disminución de 10 puntos

porcentuales en comparación con el cuarto trimestre de 2016. Como resultado, el ejecutivo de la multinacional señaló: “Es significativo que haya disminuido el número de trabajadores entre las edades de 25 y 34 años, porque en la etapa de la vida laboral, los trabajadores de este grupo de edad están en la etapa laboral”.

Un estudio realizado por la consultora Ronald, Career Services Group (2015, como se citó en Radio Programas de Perú, 2018) muestra que el 74% de los trabajadores en Perú dejarán sus trabajos, lo que los hará más felices. Según el informe, el 44% de los empleados del país están satisfechos con sus trabajos actuales, sin embargo, esta satisfacción no es completa. El 5% de las personas no está satisfecho. Además, también enfatizó que el 66% de los encuestados dijeron que sí tienen su propio negocio, serían más felices; para el 36%, los atributos básicos de un nuevo trabajo son salario y beneficios.

Según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX,2019), Perú ocupó el puesto 77 en la posición pilar del mercado laboral en 2019, 5 lugares menos que el año pasado. En los sub-pilares de flexibilidad, regla comercial e incentivo, Perú ocupa el puesto 83 y 75, respectivamente. En cuanto al primer aspecto, tiene una puntuación de 75,1 en los indicadores de flexibilidad para la determinación de salario, y tiene una puntuación de 28 en los indicadores de prácticas de contratación y despido, que es 134, la peor posición en los indicadores del octavo pilar. Respecto a otros aspectos, obtuvo 95,8 puntos en el indicador de tasa de impuesto al trabajo.

El Consejo Nacional de Competitividad y Formalización (CNCF, 2019), en su Plan Nacional de Competitividad y Productividad 2019-2030 propone medidas para mejorar nuestro desempeño en las áreas pilares del mercado laboral. En particular, los objetivos prioritarios promueven la creación de condiciones para un mercado laboral dinámico y competitivo que cree empleos decentes. En estas recomendaciones, con el propósito de fortalecer los derechos de los trabajadores, se destacan que los derechos de los trabajadores sean cumplidos bajo medidas de control establecidas.

El bajo desempeño de los sub-pilares élites y medidas de incentivo es resultado de la rigidez laboral en nuestro país, que se refleja en los indicadores de prácticas de contratación y despido. Medidas que conduzcan a la estabilidad absoluta, como la

restitución en caso de despido arbitrario y altos costos de indemnización. En nuestro país, esto equivale a 1,5 salarios por año, creando mayor rigidez en el mercado, desalentando la formalización y reduciendo la productividad de las empresas. Por lo tanto, el gobierno debe realizar las reformas laborales que el Perú necesita para crear las condiciones necesarias para que nuestros trabajadores sean capacitados y utilizados en las industrias más productivas (CNCF, 2019)

Por lo expuesto anteriormente el investigador se pregunta ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en un centro médico particular de Lima en el año 2020? El presente estudio tiene una importancia teórica, ya que aporta con una compilación de una gama de documentos estudiados acerca de la satisfacción laboral, que permiten ampliar el conocimiento sobre la satisfacción laboral. A su vez tiene una importancia social, ya que el beneficio que trae esta investigación, permitirá conocer el nivel de satisfacción laboral en este centro médico, esto a su vez permitirá que la empresa mejore sus condiciones laborales, para una mejor satisfacción laboral, y si se logra vamos a tener trabajadores más contentos, harían mejor su trabajo, mantendrían un mejor ánimo, en su centro de labores, en su hogar y su comunidad, de esa manera daremos la oportunidad de mejorar el nivel de vida.

Por otro lado, la investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de un centro médico particular de Lima, 2020. Sus objetivos específicos son: describir el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de un centro médico por sexo; identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto al significado de la tarea en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a las condiciones de trabajo en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal y/o social en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020; identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a los beneficios económicos en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Calderón (2016), realizó un estudio descriptivo, con la finalidad de delimitar el nivel de satisfacción, en trabajadores administrativos, de la municipalidad de Huehuetenango, contando con 40 trabajadores de muestra, en donde se utilizó el cuestionario para evaluar la satisfacción laboral de León, obteniendo que el 40% se encuentra totalmente satisfecho y un 60% satisfecho y no se evidenció insatisfacción en los trabajadores.

Cruz (2014), realizó un estudio descriptivo, para delimitar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de la dirección de área de salud en Huehuetenango, con una muestra de 30 participantes, se empleó el cuestionario de satisfacción laboral de León, obteniendo que el 77% se encuentra totalmente satisfecho y un 23% satisfecho y no se evidenció insatisfacción en los trabajadores.

Jurado (2017), realizó un estudio que tuvo por objetivo delimitar el nivel de satisfacción del personal que trabaja en el área de enfermería, del Hospital “Augusto Hernández Mendoza” en Ica, con una población de 90 enfermeros, para ello empleó el formulario de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, como resultados se obtuvieron que sólo el 14.4% del personal de Hemodiálisis presenta satisfacción laboral buena, mientras que Emergencias solo el 22.2% y en la unidad de cuidados intensivos el 20.0% mantienen un nivel de satisfacción laboral regular.

Holguín y Contreras (2020) realizaron una investigación de tipo analítico en el Servicio de Nefrología donde cuentan con 76 trabajadores, 40 es decir el 52,64 % participaron del estudio La población laboral fueron jóvenes de edad media de entre 38,8 años y DE: $\pm 6,8$, conformada mayormente por mujeres es decir el 67,50 %. Como resultados se obtuvo que el 28 % de los trabajadores tuvo un alto nivel de satisfacción, luego 48 % presentan un nivel medio de satisfacción; además, uno de cada cuatro trabajadores obtuvo un nivel de satisfacción bajo.

Chávez y Ríos (2015) realizaron un estudio tipo descriptivo; para delimitar cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el servicio de cirugía, se trabajó con 27 enfermeras; los instrumentos

utilizados fueron dos, para medir el clima organizacional de Hackman y Oldham y el de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. En donde se encontró el 52% se encuentran en un alto nivel satisfacción y un 41% de los evaluados se encuentra en nivel medio y por último solo el 7% está en un nivel bajo.

Quito (2017) realizó una investigación para delimitar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de un hospital en Huaraz. Investigación tipo descriptiva, trabajó con una población de 383 colaboradores. Para medir la satisfacción laboral, utilizaron una encuesta. En donde se obtuvo un 65,6% de satisfacción y un 34,4% de insatisfacción laboral. En donde se pudo concluir que si existe una importante relación entre ambas variables.

Hermenegildo (2018), realizó un trabajo de investigación en Cirujanos Dentistas en Trujillo, para delimitar cuál era su nivel de satisfacción. Estudio de tipo descriptivo, obtuvo como resultados que el 63.9% tiene un nivel alto de satisfacción y mientras que 36.1% con muestra una mediana satisfacción. La alta satisfacción laboral se encuentra más en los hombres con un 65.2% a diferencia en el caso de su contraparte femenina alcanzaron un 63.9%.

Eugenio (2019), Realizo una investigación de tipo descriptivo, para conocer el nivel de satisfacción del personal de salud en el hospital de Bambamarca, con una muestra de 100 trabajadores, se aplicó la encuesta de satisfacción laboral de SPC, donde se encontró que en el 83% de se encuentra en nivel regular, 16% en nivel bajo y 1% en el nivel parcial.

Rodríguez (2016), realizó un trabajo un estudio, de tipo descriptivo, con una población que estuvo constituida por 26 enfermeras, se aplicaron los instrumentos escala de satisfacción e insatisfacción laboral Herzbergiana (ESILH) y el cuestionario de clima organizacional, los resultados obtenidos, fueron procesados por el programa SPSS, se concluyó que un 84.6% del total de evaluados se encuentran en un nivel de satisfacción medio, y solo el 15.4% se encuentra con una satisfacción en nivel bajo.

Gutierrez y Payano (2017), realizó un estudio de tipo descriptivo, con una muestra de estudio conformada por 50 enfermeras de la clínica San Juan de Dios de Lima, la técnica aplicada fue la encuesta, los instrumentos usados para la investigación

fueron los cuestionarios de José Rojas Muñoz tipo Likert, para la evaluación del clima organizacional de 27 ítems y el segundo evalúa la satisfacción laboral con 17 ítems, con respecto a la satisfacción laboral se encontró que el 53.6% de los trabajadores se encuentra satisfecho, el 34.7% manifiesta estar insatisfecho. mientras que el 11.8% muy satisfecho.

Poma y Rojas (2017), realizaron un estudio de tipo descriptivo, contaron con una participación de 37 profesionales entre enfermeras y obstetras, la técnica usada para la recolección de datos fue la entrevista, como instrumento usaron la encuesta de satisfacción personal, como resultados encontraron que 40% de las enfermeras y el 40.9% de obstetras se encuentran satisfechas, mientras que el 33.3% de enfermeras y el 31.8 de las obstetras se encuentran medianamente satisfechas y el 26.7% de las enfermeras y el 27.3% de las obstetras se encuentran insatisfechas.

Carrión (2016), realizo un estudio de tipo descriptivo, para determinar el nivel de satisfacción del personal de enfermería en el hospital Dos de Mayo, contó con una participación de 34 enfermeros, se aplicó la escala de satisfacción laboral de SPC, como resultados se obtuvieron que el 21% se encuentra en nivel alto, 18% medio y 26% en nivel bajo.

Para el presente estudio se ha tenido en cuenta la teoría de la motivación humana desarrollada por Maslow (1942), que describe las necesidades humanas agrupándolas en funciones elementales y funciones complejas como la autorrealización. Para Maslow (1943), las necesidades superiores pueden satisfacerse cuando se resuelven las inferiores, éstas deben satisfacerse en orden secuencial desde la base hasta la cima. Por ello, distinguió cinco niveles de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento o estima, y de autorrealización. Las necesidades fisiológicas o básicas incluyen la alimentación, la respiración, el descanso y el sexo. Las necesidades de seguridad abarcan la necesidad de sentirse protegido, la integridad física, la salud, la vivienda, el dinero y la movilidad. Las necesidades de afiliación comprenden la amistad, la asociación, el afecto y la intimidad sexual. Las necesidades de reconocimiento o estima engloban el autorreconocimiento, el respeto, la confianza y el éxito. Por último, en las necesidades de autorrealización encontramos el desarrollo personal, aceptación de hechos y resolución de problemas (Turienzo,2016).

Por otro lado, la teoría de los dos factores de Herzberg (1959, como se citó en Ghazi, Shahzada y Khan, 2013) sostiene que el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo es el resultado de la motivación y la higiene. El primero se refiere a la motivación, que es un factor interno, que comprende el reconocimiento del trabajo, los logros y la independencia, y las responsabilidades, y el segundo se relaciona a la higiene, que es un factor externo, que comprende el salario económico, la estabilidad y la relación con los compañeros (Herberg, 1966). Estos factores influyen en el trabajador generando satisfacción o insatisfacción, factores motivacionales como un buen ambiente de trabajo, el trato amable de su inmediato superior, un buen salario económico, flexibilidad en los horarios, aumentarían la satisfacción en un trabajador, pero factores higiénicos como el excesivo control, demasiadas responsabilidades y poca posibilidad de crecimiento en el trabajo, aumentarían la insatisfacción de los trabajadores (Herzberg, 1968).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para el estudio se empleó el tipo de investigación básica, de acuerdo con el autor, la investigación, buscó describir las características de las personas. simplemente recoger la información de manera personal o grupal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Fue diseño no experimental, ya que no se manipuló la variable, y según el alcance de la investigación es de tipo descriptivo. Debido a que el recojo de la información fue en una única oportunidad, fue de corte transversal. De acuerdo con el autor, la investigación, buscó describir las características y propiedades de personas, grupos o cualquier otro fenómeno al que sea sometido a análisis. solamente pretende medir o recoger la información de forma independiente o conjunta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Satisfacción laboral

Definición conceptual: Morillo (2006, como se citó en Gamboa, 2010) determina que la satisfacción laboral, depende de la visión del trabajador, en función a su experiencia y su grado de expectativa en el trabajo, dependiendo de las remuneraciones, la relación entre compañeros etc.

Definición operacional: Se mide a través de un cuestionario, con 27 ítems, que se compone de 4 factores: significación de la tarea (9 ítems), condiciones de trabajo (9 ítems), reconocimiento personal y/o social (5 ítems) y beneficios económicos (5 ítems), con 5 alternativas de respuesta, sus niveles son: muy insatisfecho, insatisfecho, promedio, satisfecho y muy satisfecho.

Indicadores: La significación de la tarea: se refiere a la importancia del empleado por su trabajo, rendimiento, equidad y/o contribución laboral; condiciones de trabajo: se refiere a la comodidad del ambiente de trabajo; reconocimiento personal y/o social: se refiere a evaluar el trabajo en términos de auto-reconocimiento o de

reconocimiento de las personas asociadas al trabajo; beneficios económicos: se refiere a la disponibilidad para trabajar según aspectos de retribución o incentivos económicos como consecuencia del esfuerzo en la tarea asignada.

Escala de medición: El nivel de medición es ordinal.

3.3. Población

Población

Para esta investigación se tomará a toda la población, la cual estuvo conformada por 86 trabajadores de un centro médico particular de Lima en el año 2020. “La población es un grupo de personas que muestran parecidas cualidades, las que se emplearán en un estudio” (Arias, 2012).

Criterios de inclusión

- Trabajadores varones y mujeres.
- Trabajadores sin límite de edad.
- personal administrativo, personal médico, técnicas en enfermería y personal de laboratorio, personal de servicio.

Criterios de exclusión

- Los que no deseen participar.
- Los que no completaron todas las preguntas del cuestionario.
- No participaron el personal que prestó servicios pasados los seis meses desde su última atención.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica usada para la recolección de datos fue la encuesta. El método utilizado para la realización de esta investigación fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Instrumento

Para recopilar la información se empleó la escala de satisfacción laboral SL- SPC, elaborado por Sonia Palma Carrillo en 2005 en Perú, el cual evalúa 4 aspectos de la satisfacción laboral mediante 27 preguntas: (A) Significación de la tarea, (B) Condiciones de trabajo, (C) Reconocimiento personal y/o social y (D) Beneficios económicos, el cuestionario hace uso de una escala de Likert y posee un total de 27 preguntas entre positivas y negativas.

La escala evalúa la satisfacción laboral mediante una escala Likert con 5 alternativas de puntajes del 1 al 5: (1) Muy Insatisfecho, (2) Insatisfecho, (3) Promedio, (4) Satisfecho (5) Muy Satisfecho. Las preguntas negativas presentan puntaje invertido.

Validez y Confiabilidad

Para asegurar la validez de la escala, se utilizó el método de jueces y el coeficiente de Spearman Brow, donde la evaluación de sus 4 categorías logró una consistencia interna aceptable: significación de la tarea (0.750), condiciones trabajo (0.799), reconocimiento personal (0.538) y beneficios económicos (0.543). Asimismo, se utilizaron los métodos Alfa de Cronbach y el Split Half de Guttman, hallando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente.

3.5. Procedimientos

Se presentó una solicitud a la gerencia del centro médico, solicitando el autorización de la aplicación del cuestionario a todos los trabajadores y facilitar el ingreso a los ambiente del centro médico, la aplicación de la encuesta fue de manera presencial, se entregaron las encuestas de manera física a los participantes, en cambio a los participantes que no se encontraron el día de la evaluación manera presencial, se les envió la encuesta en formato digital a su correo donde pudieron marcar sus respuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez aplicada la prueba, se creó una base de datos en Excel para procesarla y obtener los datos y resultados más relevantes. El producto de la investigación se presentó en tablas.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación estuvo orientada en función de los cuatro principios éticos, benevolencia, porque lo que buscaremos es mejorar la satisfacción de los trabajadores, no maleficencia, ya que con la información obtenida no se usarán para el perjuicio del participante, autonomía, puesto que se respetó la participación voluntaria de los trabajadores y justicia, ya que se trató de igual manera a todos los trabajadores indistintamente su cargo dentro del centro médico.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de satisfacción laboral en trabajadores de un centro médico

Nivel	fi	%
Muy Satisfecho	5	5.81
Satisfecho	31	36.05
Promedio	27	31.40
Insatisfecho	23	26.74
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	86	100

En la tabla 1 se observa que el 36.05% (31) de los trabajadores se ubican en el nivel satisfecho, luego el 31.40% (27) se encuentran en el nivel promedio, además un 26.74% (23) se ubican en el nivel insatisfecho, luego un 5.81% (5) se ubica en el nivel muy satisfecho y, por último, no se encuentra ningún participante en el nivel insatisfecho.

Tabla 2*Nivel de satisfacción laboral según sexo*

Nivel	Sexo				Total	
	Varones		Mujeres		fi	%
	fi	%	fi	%		
Muy Satisfecho	2	2.33	3	3.49	5	5.81
Satisfecho	19	22.09	12	13.95	31	36.05
Promedio	18	20.93	9	10.47	27	31.40
Insatisfecho	11	12.79	12	13.95	23	26.74
Muy Insatisfecho	0	0.00	0	0.00	0	0.00
Total	50	58.14	36	41.86	86	100.00

En la tabla 2 se puede observar que en mayor porcentaje 22.09% (19) alcanzado pertenece a los varones y se encuentran en nivel satisfecho, seguido del nivel promedio con 20.93 % (18), insatisfacción con 12.79% (11), muy satisfecho con 2.33% (2) y con ningún participante con nivel muy insatisfecho. En el caso de las mujeres, el mayor porcentaje alcanzado 13.95% (12) se encuentran en el nivel satisfecho y a la vez en insatisfecho, el nivel promedio alcanzó el 10.47% (9) el nivel muy satisfecho con 3.49% (3) y ningún participante se encuentra en nivel muy insatisfecho.

Tabla 3*Nivel de satisfacción laboral con respecto al significado de la tarea*

Nivel	Significado de la tarea	
	hi	%
Muy Satisfecho	19	22.09
Satisfecho	41	47.67
Promedio	23	26.74
Insatisfecho	3	3.49
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	86	100

En la tabla 3 se puede observar que un 47.67% (41) se encuentra en el nivel satisfecho, en relación con la significancia de la tarea, el nivel promedio alcanzó a un 26,74% (23) seguido del nivel muy satisfecho con un 22.09% (19), un 3.49% (3) se encuentra en nivel insatisfecho y ningún participante se encuentra en nivel muy insatisfecho.

Tabla 4*Nivel de satisfacción con respecto a las condiciones de trabajo*

Significado de la tarea		
Nivel	hi	%
Muy Satisfecho	5	5.81
Satisfecho	48	55.81
Promedio	28	32.56
Insatisfecho	5	5.81
Muy Insatisfecho	0	0.00
Total	86	100

En la tabla 4 se puede observar que un 55.81% (48) se encuentra en el nivel satisfecho, en relación con las condiciones de trabajo, el nivel promedio alcanzó a un 32,56% (28) seguido de los niveles muy satisfecho e insatisfecho que alcanzaron un 5.81% (5) y ningún participante se encuentra en nivel muy insatisfecho.

Tabla 5*Nivel de satisfacción laboral con respecto al reconocimiento personal*

Reconocimiento personal		
Nivel	Hi	%
Muy Satisfecho	3	3.49
Satisfecho	20	23.26
Promedio	16	18.60
Insatisfecho	29	33.72
Muy Insatisfecho	18	20.93
total	3	3.49

En la tabla 5 se puede observar que un 33.72% (29) se encuentra en el nivel insatisfecho, en relación con el reconocimiento personal, el nivel satisfecho alcanzó a un 23,26% (20) seguido del nivel muy insatisfecho con un 20.93% (18), el nivel promedio alcanzo un 18.60 % (16), un 3.49% (3) se encuentra en nivel muy satisfecho.

Tabla 6*Nivel de satisfacción laboral con respecto a los beneficios económicos*

Beneficios económicos		
Nivel	Hi	%
Muy Satisfecho	16	18.60
Satisfecho	33	38.37
Promedio	33	38.37
Insatisfecho	4	4.65
Muy Insatisfecho	0	0.00
total	16	18.60

En la tabla 6 se puede observar que un 38.37% (33) se encuentra en los niveles satisfecho y promedio, en relación con los beneficios económicos, el nivel muy satisfecho alcanzó a un 18,60% seguido del nivel insatisfecho con un 4.65%, y ningún participante se encuentra en nivel muy insatisfecho.

V. DISCUSIÓN

Para comenzar con el desarrollo del análisis y discusión de los resultados obtenidos se tendrá en cuenta los objetivos planteados en la investigación, para lo cual se iniciará con el objetivo general, el cual está orientado a determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de un centro médico particular de Lima, los resultados alcanzados muestran que el 5.81% (5) de los trabajadores están muy satisfechos, el 36,05% (31) de los trabajadores están en el nivel satisfecho y el 31,4% (27) tienen un nivel medio de satisfacción, mientras que el 26,74% (23) están insatisfechos y ningún trabajador está muy insatisfecho. Estos resultados encontrados son similares a los de Jurado (2017) quien nos menciona en sus resultados que el 77% de los trabajadores están totalmente satisfechos; en esta ruta también tenemos a Calderón (2016) quien representa que el 60% de los trabajadores administrativos están satisfechos mientras que el 40% de la población está totalmente satisfecha, también podemos indicar que Chávez y Ríos (2015) presentan que el 52% de las enfermeras se encuentra en un nivel de satisfacción alto mientras que el 41% se encuentra en un nivel medio. Esto indicaría que el reconocimiento de los logros, permitirles ser conscientes de sus funciones y darles la oportunidad de actuar según su propio criterio y con independencia favorece la satisfacción laboral de los trabajadores (Herzberg, 1966).

Resultados contrarios nos muestra Quito (2017), quien menciona que el 34% de los trabajadores se encuentra en un nivel de insatisfacción, de igual manera Gutiérrez y Payano (2017) mencionan que el 34,7% de la población trabajadora se encuentra en un nivel insatisfecho y el 11,8% en un nivel muy insatisfecho. Esto indicaría que los trabajadores con un volumen excesivo de actividades o de trabajo, malas relaciones profesionales o laborales, pocas oportunidades de desarrollo profesional y un control excesivo aumentarían la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968).

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico establecido en la investigación dirigido al nivel de satisfacción laboral de los trabajadores según sexo, se

evidencia que el 22,09% del total de hombres (58,14%) se encuentra en un nivel satisfecho y solo el 13,95% del total de mujeres (41,86%) se encuentra en un nivel satisfecho, esto significa que los hombres pueden resolver sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento o estima, y de autorrealización en comparación con las mujeres (Maslow, 1943). Datos similares nos muestra Hermenegildo (2018) quien menciona en sus resultados que el 65,2% de los participantes masculinos se encuentran en un nivel alto de satisfacción laboral, mientras que sólo el 63,9% de las mujeres evaluadas alcanzó un nivel alto.

Asimismo, en relación con segundo objetivo específico dirigido al nivel de satisfacción laboral en cuanto al significado de la tarea se observa que el 47,67% de los trabajadores del centro médico se encuentran en el nivel satisfecho, esto indica que los trabajadores se sienten productivos, eficaces y están satisfechos con el trabajo que realizan y con los resultados que obtienen en su entorno laboral, todos estos datos no son muy diferentes a los encontrados por Randstad (2019) quien menciona que países europeos como Dinamarca, Noruega, Austria, Países Bajos y Luxemburgo tienen una alta satisfacción laboral del 82, 80, 76 y 75 por ciento respectivamente, mientras que en América Latina encontramos que el único país con un nivel de satisfacción muy alto es México destacando entre otros con un 82%, podríamos decir que esto se debe a que sus trabajadores encuentran flexibilidad salarial, incentivos a través de compensaciones económicas o reconocimientos y reglas empresariales óptimas dentro de las empresas. (COMEX,2019).

En cuanto tercer objetivo específico dirigido al nivel de satisfacción laboral según las condiciones de trabajo, se puede observar que el 55,81% de los trabajadores del centro médico se encuentran en un nivel satisfecho y 32,56% está en un nivel promedio de satisfacción, lo que indicaría que existe una mínima insatisfacción laboral en los trabajadores del centro, esto puede verse reflejado en la oportunidad para la toma decisiones sobre las tareas de las que ellos son responsables, el trabajo en equipo, una buena gestión de los recursos y una remuneración atractiva como consecuencia del refuerzo de los derechos de los

trabajadores en el marco de las medidas de control establecidas por la organización (CNCF, 2019). En este sentido, encontramos resultados contrarios a este nivel que nos muestra Career Services Group (2018) quienes nos dicen que el 74% de los trabajadores en el Perú dejarían sus trabajos por otros que los hagan felices, ya que prefieren un ambiente laboral cómodo y amigable. Asimismo, las condiciones políticas y la valoración del trabajo en base a la disponibilidad de elementos no es más favorable para el trabajador Gonzales (2012, como se citó en Randstad, 2015). En este sentido, la falta de incentivos para los trabajadores y las indicaciones poco claras sobre las políticas de contratación y despido también suelen ser el resultado de la rigidez laboral en Perú. (CNCF, 2019).

Referente al cuarto objetivo específico sobre el nivel de satisfacción laboral con respecto al reconocimiento personal, podemos ver que el 33,72% de los trabajadores están insatisfechos y sólo el 23,26% están satisfechos, esto demuestra que los trabajadores del centro médico prefieren tomar distancia de las personas con las que trabajan, es decir, no se sienten cómodos compartiendo, además, consideran que hay pocas posibilidades de logro, recompensa y crecimiento profesional en el trabajo, lo que aumentaría la insatisfacción laboral de los trabajadores (Herzberg, 1968). De manera similar (Maslow, 1943) menciona que las personas que no satisfacen sus necesidades primarias como la salud, la vivienda y el dinero no podrán satisfacer sus necesidades superiores como el reconocimiento, este último se refiere a la promoción del respeto y el éxito personal, además el no satisfacer las necesidades básicas no permitirá a las personas alcanzar la autorrealización y el desarrollo personal (Turienzo, 2016).

Finalmente, el objetivo específico de la investigación orientado al nivel de satisfacción laboral con respecto a las prestaciones económicas, muestra que el 38,37% de los trabajadores participantes se encuentra en los niveles de satisfecho y promedio, Esto significa que los trabajadores del centro médico están satisfechos con la remuneración monetaria que reciben como parte de su desempeño y rendimiento laboral, ya que dicha remuneración cumple con sus

expectativas económicas, además de cubrir sus necesidades de alimentación, seguridad, vivienda, entre otras, facilitando el adecuado desarrollo de otras necesidades superiores (Maslow, 1943). De la misma manera, cubrir factores internos como un buen salario económico permitirá al trabajador demostrar un comportamiento adecuado y óptimo como resultado de la motivación, Maslow (1959, citado en Ghazi, Shahzada y Khan, 2013).

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Los trabajadores del centro médico están en un nivel satisfecho y promedio de satisfacción laboral, esto significa que se sienten cómodos con su contribución al trabajo, están a gusto con el entorno laboral, pueden reconocer sus logros y los de los demás, y están de acuerdo con la retribución económica que reciben.
- Segunda:** La población trabajadora masculina está más satisfecha que la femenina. Esto significa que los hombres se sienten cómodos en su entorno laboral, están satisfechos con sus salarios y consideran que pueden cubrir sus necesidades básicas. Esta diferencia se debe probablemente a que la población más numerosa está formada por hombres.
- Tercera:** Según el significado de la tarea, la mitad de los trabajadores del centro médico están satisfechos, lo que indica que se sienten útiles, están de acuerdo con el trabajo que realizan y con los resultados obtenidos a través de su desempeño y rendimiento laboral.
- Cuarta:** En el ámbito de las condiciones de trabajo, un tercio de los empleados del centro médico se sienten satisfechos y conformes con su trabajo, lo que significa que están de acuerdo con el trabajo y las funciones que realizan, además de los estándares óptimos de la empresa.
- Quinta:** En relación con el reconocimiento personal, un tercio de los trabajadores está insatisfecho. Esto no significa que los trabajadores no se sientan reconocidos por la empresa o por el trabajo que realizan, sino que consideran que hay pocas posibilidades de logro y crecimiento personal.
- Sexta:** En cuanto a las prestaciones económicas, comprobamos que los trabajadores se sitúan en los niveles de satisfacción y muy satisfacción, lo que indica que se sienten cómodos con la retribución económica recibida y que ésta responde a sus expectativas salariales.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda seguir mejorando las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, las oportunidades de trabajo y las recompensas económicas, mediante el uso de evaluaciones de 360 grados para identificar las necesidades de la organización, además de implementar programas y capacitaciones para aumentar los niveles de satisfacción y motivación personal de los empleados.
- Segunda:** Se sugiere aplicar la igualdad laboral, de modo que la población femenina y masculina esté equilibrada. Además, debe haber una formación constante centrada en la interacción laboral, las relaciones profesionales, la comunicación y la formación específica del puesto de trabajo para dar paso al desarrollo y el crecimiento profesional de los trabajadores.
- Tercera:** Es recomendable seguir valorando al empleado, a través de apoyo socioemocional, recompensas o reconocimientos (mejor empleado del mes, trabajador más puntual, entre otros.), además de esto se deben involucrar a los trabajadores en actividades recreativas con el fin de mantener la motivación y el comportamiento ciudadano organizacional dentro de la organización, lo cual se verá reflejado en el buen desempeño laboral.
- Cuarta:** Se recomienda mejorar las condiciones de trabajo para que empleados y empleadores puedan generar un ambiente laboral de confianza, respeto y comunicación, además de tener las mismas oportunidades de crecimiento personal y profesional, esto permitirá que los trabajadores se sientan escuchados, y quieran generar sus propias oportunidades de desarrollo profesional
- Quinta:** Se sugiere mejorar el reconocimiento de los empleados por el trabajo que realizan, reconociéndolos personal y públicamente con mayor

frecuencia, otorgándoles más beneficios, recompensas económicas para aumentar su productividad, proporcionándoles cursos de actualización, dándoles tiempo libre, enviándoles regalos para sus cumpleaños, con el fin de mantener su sentido de pertenencia a la empresa y hacer agradable su experiencia laboral dentro de las instalaciones.

Sexta: Se sugiere mejorar los beneficios económicos de los trabajadores para ello se debe realizar un análisis, programando incrementos salariales de acuerdo a su productividad, dándoles vales de consumo, tarjetas de regalo, entre otros., con la intención de que el empleado se sienta satisfecho, valorado y pueda trabajar de buen humor y disfrutar más su estancia en las instalaciones.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto DE investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Carrión, B. (2016). *Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5341/Carri_on_cb.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Chávez, D. y Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray–Trujillo, 2015* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf
- Cruz, N. (2014). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Cruz-Nancy.pdf>
- Eugenio, K. (2019). *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 de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*. Recuperado de [https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Morillo%20\(2006%3A48\)%20define,este%20le%20ofrece%2C%20las%20relaciones](https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/#:~:text=Morillo%20(2006%3A48)%20define,este%20le%20ofrece%2C%20las%20relaciones)
- Ghazi, R., Shahzada, G. y Khan, M. (2013). Resurrecting Herzberg's Two Factor Theory: an Implication to the University Teachers. *Journal of Educational and Social Research*, 3(2), 445. Recuperado de <https://www.richtmann.org/journal/index.php/jesr/article/view/270>
- Gutiérrez, G. y Payana, C. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2361/TI_TULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. New York, United States; Cleveland.
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13–22.
- Hermenegildo, M. (2018). *Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de la Esperanza en el año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/Violencia2019_Nal.pdf
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>

- Holguín, Y. y Contreras, C. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico*, 20(2), e1238. Recuperado de <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Jurado, R. (2017). *Servicios críticos y satisfacción laboral personal de enfermería Hospital Augusto Hernández Mendoza, año 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5492/ENMjuvarm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Palma, S. (2005). *Escala satisfacción laboral (SL-SPC)*. Lima, Perú: Editorial EIRL.
- Poma, G. y Rojas, S. (2017). *Clima laboral y satisfacción del personal de enfermería y obstetricia del servicio de ginecología del hospital regional docente de Cajamarca, 2017* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/597>
- Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Radio Programas del Perú (30 de abril del 2018). Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos? Recuperado de <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>
- Randstad (2015). *Chile: índice de movilidad laboral baja 5 puntos en un año y llega a su nivel más bajo desde 2012*. Recuperado de <https://www.randstad.cl/sobre-nosotros/noticias/randstad-news/chile-indice->

de-movilidad-laboral-baja-5-puntos-en-un-ano-y-llega-a-su-nivel-mas-bajo-desde-2012/

Randstad (2018). *Satisfacción laboral en Chile llega a su mejor nivel desde 2010*. Recuperado de https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/satisfaccion-laboral-en-chile-llega-a-su-mejor-nivel-desde-2010_2859/

Randstad (13 de mayo de 2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea* [Comunicado de prensa]. Recuperado de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2019/05/La-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-Espa%C3%B1a-cae-tres-puntos-en-un-a%C3%B1o-y-se-sit%C3%BAa-por-debajo-de-la-media-europea.pdf>

Rodriguez, E. (2016). *Efectividad del programa educativo en el conocimiento de las enfermeras sobre atención inmediata del recién nacido* (tesis de pregrado). Trujillo Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/14421/2E%20444.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sociedad de Comercio Exterior del Perú (13 de diciembre de 2019). *Reporte de competitividad global 2019: mercado de productos*. recuperado de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/reportes-de-competitividad-global-2019-mercado-de-productos>

Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Barcelona, España: Centro Libros PAPF.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
Satisfacción Laboral en Trabajadores de un Centro Médico Particular de Lima, 2020	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de un centro médico particular de Lima, 2020.</p> <p>Objetivos Específicos: O1: Describir el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de un centro médico por sexo; identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto al significado de la tarea en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020. O2: Identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a las condiciones de trabajo en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020. O3: Identificar el nivel de satisfacción con respecto al reconocimiento personal y/o social en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020. O4: Identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a los beneficios económicos en trabajadores de un centro médico privado de Lima, 2020.</p>		<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: Tipo básico, no experimental, transversal, descriptivo.</p> <p>Población: Está conformada por 86 trabajadores del centro médico.</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice General	Escala
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral, depende de la visión del trabajador, en función a su experiencia y su grado de expectativa en el trabajo, dependiendo de las remuneraciones, la relación entre compañeros etc. Morillo (2006, como se citó en Gamboa, 2010)	<p>Significación de la tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Beneficios económicos</p>	<p>- Esfuerzo</p> <p>- Realización</p> <p>- Equidad</p> <p>- Aporte material</p> <p>- Normas laborales</p> <p>- Ambiente laboral</p> <p>- Autorreconocimiento</p> <p>- Reconocimiento de los demás</p> <p>- Incentivos económicos</p> <p>- Retribución económica</p>	<p>3, 4, 7,</p> <p>18, 21,</p> <p>22, 25,</p> <p>26</p> <p>1, 8,</p> <p>12, 14,</p> <p>15, 17,</p> <p>20, 23,</p> <p>27</p> <p>6, 11,</p> <p>13, 19,</p> <p>24</p> <p>2, 5, 9,</p> <p>10, 16</p>	<p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Promedio</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Muy insatisfecho</p>	Ordinal

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

NOMBRE INSTRUMENTO	FICHA TÉCNICA	VALIDEZ	CONFIABILIDAD
Escala de satisfacción laboral	Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2005 Origen: Perú N° de ítems: 27	La validez se realizó a través del método de jueces y el coeficiente de Spearman Brow, donde la evaluación de sus 4 categorías logró una consistencia interna aceptable: significación de la tarea (0.750), condiciones trabajo (0.799), reconocimiento personal (0.538) y beneficios económicos (0.543).	Se empleó el Alfa de Cronbach y el Split Half de Guttman, hallando correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente.

Anexo 4: Figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción laboral en trabajadores de un centro médico



Figura 2. Nivel de satisfacción laboral según sexo

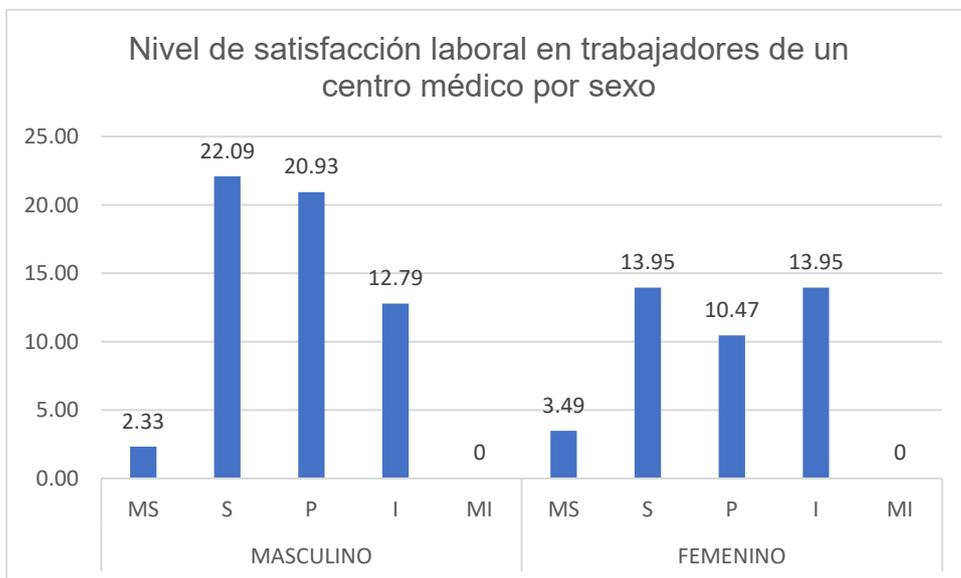


Figura 3. Nivel de satisfacción laboral con respecto al significado de la tarea



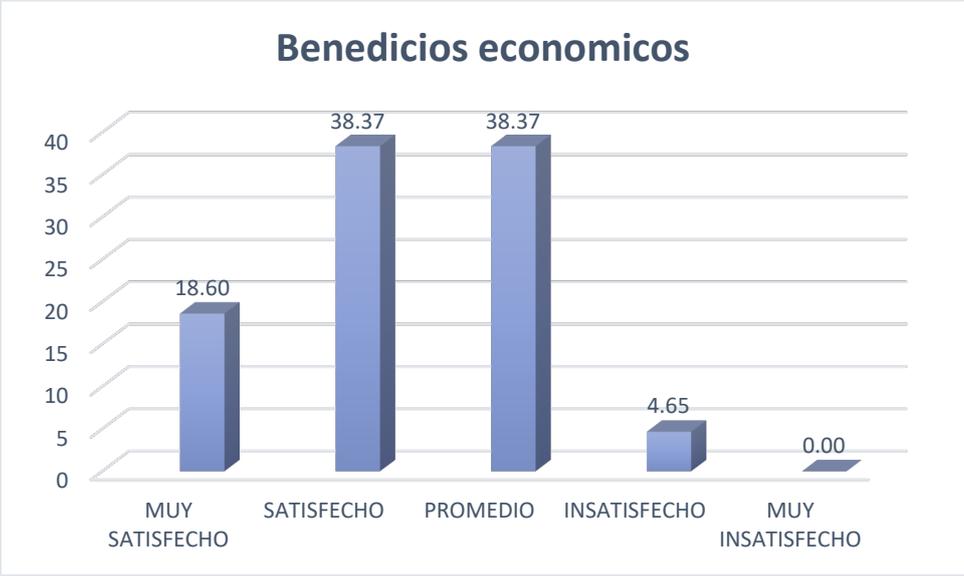
Figura 4. Nivel de satisfacción laboral con respecto a las condiciones de trabajo



Figura 5. Nivel de satisfacción laboral con respecto al reconocimiento personal



Figura 6. Nivel de satisfacción laboral con respecto a los beneficios económicos.



Anexo 5: Base de Datos

participante	significado de la tarea	condiciones de trabajo	reconocimiento personal	beneficios económicos	TOTAL
1	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO
2	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO
3	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO
4	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
5	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
6	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	PROMEDIO	MUY SATISFECHO
7	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
8	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO
9	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
10	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO
11	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
12	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
13	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO
14	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO
15	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
16	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
17	MUY SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
18	MUY SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
19	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
20	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
21	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
22	PROMEDIO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO
23	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
24	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
25	PROMEDIO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
26	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
27	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
28	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
29	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO
30	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
31	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO
32	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
33	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO	SATISFECHO

34	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO
35	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
36	PROMEDIO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
37	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO
38	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO
39	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
40	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
41	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	SATISFECHO
42	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
43	MUY SATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO
44	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO
45	PROMEDIO	SATISFECHO	INSATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO
46	SATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
47	SATISFECHO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
48	PROMEDIO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
49	PROMEDIO	PROMEDIO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
50	PROMEDIO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
51	SATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
52	PROMEDIO	PROMEDIO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
53	SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO
54	MUY SATISFECHO	MUY SATISFECHO	PROMEDIO	SATISFECHO	SATISFECHO
55	SATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
56	PROMEDIO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
57	PROMEDIO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
58	PROMEDIO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
59	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO
60	PROMEDIO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
61	PROMEDIO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
62	MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	MUY INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
63	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
64	PROMEDIO	SATISFECHO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
65	PROMEDIO	PROMEDIO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
66	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
67	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
68	MUY SATISFECHO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
69	SATISFECHO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
70	PROMEDIO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
71	SATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
72	SATISFECHO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO

73	SATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
74	PROMEDIO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
75	PROMEDIO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
76	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO
77	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
78	PROMEDIO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO
79	PROMEDIO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
80	SATISFECHO	PROMEDIO	INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
81	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO
82	SATISFECHO	SATISFECHO	MUY INSATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO
83	INSATISFECHO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO
84	PROMEDIO	PROMEDIO	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	INSATISFECHO
85	SATISFECHO	SATISFECHO	PROMEDIO	PROMEDIO	PROMEDIO
86	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO

Anexo 6: Instrumento de Recolección de Datos

Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Apellidos, Nombres: _____ Sexo: M F

Área de trabajo: _____ Cargo que ocupa: _____

Fecha: _____

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTALMENTE SATISFECHO TS
 SATISFECHO S
 PROMEDIO P
 INSATISFECHO IN
 TOTALMENTE INSATISFECHO TI

	TS	S	P	IN	TI
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
38. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

**Anexo 7: Autorización de Aplicación Del Instrumento Firmado por la
Respectiva Autoridad**

Solicitud al centro médico

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Solicito: Permiso para realizar
encuesta a sus trabajadores

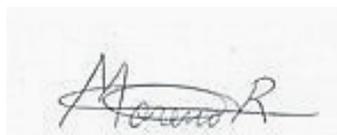
Señores: Centro Médico del Niño

Yo, Elías Percy Moreno Romero, identificado con DNI: 45259730, con domicilio en, av. Lima 1249, San Miguel, Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de psicología con grado de bachiller, solicito a Ud. Permiso para realizar un trabajo de investigación en su institución con el tema “Satisfacción Laboral en trabajadores de un centro médico en lima, 2020” para la aplicación de un Cuestionario de Satisfacción Laboral, como parte del proceso de ejecución de tesis para optar el grado de licenciado en psicología.

Por lo expuesto, ruego a Ud. acceder a mi solicitud.

Lima, 01 de diciembre del 2020



Moreno Romero Elías Percy
DNI: 45259730

Anexo 8: Respuesta de Autorización de Aplicación de Instrumento



Centro Médico del Niño
Servicios **Pediátricos Especializados**

AV. BRASIL N° 680 - A - PISO 2 - BREÑA - LIMA
Email: centromediconino@gmail.com
Facebook: Centro Médico del Niño
Teléf.: 01-3469681 Cel.: 946450670

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Lima, 04 de diciembre del 2020

Señor: Elías Percy Moreno Romero

En respuesta a su solicitud para realizar un trabajo de investigación en su institución con el tema "Satisfacción Laboral en trabajadores de un centro médico en lima, 2020" y realizar una encuesta de satisfacción laboral, se les autoriza el ingreso a nuestras instalaciones para desarrollar las actividades requeridas para dicho estudio.

Se extiende el presente documento para los fines que se estime conveniente

Atentamente,



Gianella Trigosé Chavarry
Gerente General

Anexo 9: Autorización de Uso del instrumento

sonia palma

47 de muchas

Sonia Palma, PHD
Whatsaap # +19194135505

Sonia Palma
Sent from my iPhone

On Sep 30, 2021, at 18:41, Percy Moreno Romero <mrepercy88@gmail.com> wrote:

Buenas tardes, le saluda Percy Moreno Romero estudiante de la carrera profesional de psicología de la universidad Cesar Vallejo, actualmente me encuentro investigación con el título "Nivel de satisfacción en trabajadores de un centro medico en la ciudad de lima", para lo cual necesitaría utilizar su instrumento Escal laboral. Por tal motivo solicito su permiso para el uso del mismo para fines académicos
Le agradezco su atención y quedo en espera de su respuesta. Gracias

Sonia Palma <spalma50@hotmail.com> para mí 1 oct

sonia palma

47 de muchas

Lima <spalma50@hotmail.com> para mí

Preguntas:

- cálculo muestral con referencia a que población ? Cuantos son en La institución y cuál es el cálculo derivado ? No hay especificación
- La prueba SL-SPC (2006)? Sabe usted calificarla ? La autorización No incluye calificación y no nos hacemos responsables ni revisamos Tabla calificación de copias no autorizadas.
- Necesita siempre hablar conmigo ? Disponibilidad para la otra semana ?

Atte.,

Sonia Palma, PhD

On Oct 2, 2021, at 11:09, Percy Moreno Romero <mrepercy88@gmail.com> wrote:

Anexo 10: Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Mediante la firma de este documento, doy consentimiento para participar en el trabajo de investigación Satisfacción Laboral en Trabajadores de un Centro Médico Particular de Lima, 2020, desarrollado por el investigador Moreno Romero Elías Percy, bachiller en psicología.

Entiendo que fui elegido/a y además doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por lo tanto no afectará mi situación actual personal, ni de salud, así mismo sé que puedo dejar de proporcionar la información y de participar en el trabajo en cualquier momento, además afirmo que se me proporciono suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que puedo obtener más información en caso que lo considere necesario.

Fecha: _____

Anexo 11: Desarrollo de Instrumento





Anexo 12: Turnitin