



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL CENTRO MÉDICO
VILLA MARÍA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE
MIRAFLORES - 2022”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Cintya Morellia Diaz Perez

Pamela Thais Urquiaga Marchena

Asesor:

Mg. Lester Alberto Obispo Sotomayor

Lima - Perú

2022

DEDICATORIA

A nuestros padres, que están apoyándonos en todo momento, y más aún en nuestra carrera universitaria, gracias por enseñarnos a ser mejores personas cada día.

AGRADECIMIENTO

A nuestros maestros y amigos, porque nos motivaron a perseguir nuestros sueños y esperanzas en consolidar un mundo más humano y con justicia. Gracias a todos los que han recorrido con nosotros este camino.

Agradecer a Dios por protegernos en todo este tiempo de pandemia, a pesar de todas las circunstancias estamos aquí culminando satisfactoriamente esta linda etapa de nuestra vida universitaria.

Agradecer a nuestro Asesor el Mg. Lester Obispo que nos apoyó en todo momento de este proceso de investigación.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.2 Antecedentes	15
1.2.1 Antecedentes internacionales	15
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	19
1.3 Marco Teórico.....	23
1.3.1 Teoría de Frederick Herzberg (1959).....	23
1.3.2 Teoría de la discrepancia (Locke 1976)	27
1.3.3 Teoría Locke, Dimensiones de la satisfacción laboral (1979)	28
1.4 Formulación del Problema	29
1.4.1 Problema General.....	29
1.4.2 Problemas Específicos.....	29
1.5 Objetivos	30
1.5.1 Objetivo General	30
1.5.2 Objetivos Específicos.....	30
1.6 Justificación.....	31
1.6.1 Justificación Teórica	31
1.6.2 Justificación Práctica.....	31
1.6.3 Justificación Social.....	31
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	32
2.1 Tipo de investigación	32
2.1.1 Diseño de Investigación	33
2.2 Población y Muestra.....	34
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	35
2.3.1 Instrumento	36
2.3.2 Validación del Instrumento	39
2.3.3 Confiabilidad del Instrumento.....	40
2.3.4 Método de análisis de datos	40
2.4 Procedimiento	43
2.5 Aspectos Éticos	44
CAPÍTULO III. RESULTADOS	45

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	76
4.1 Discusión	77
4.2 Implicancias	78
4.3 Limitaciones	79
4.4 Conclusiones	80
4.5 Recomendaciones.....	81
REFERENCIAS	85
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Dimensión Significación de la tarea</i>	45
<i>Tabla 2 Dimensión Condiciones de Trabajo</i>	46
<i>Tabla 3 Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social</i>	47
<i>Tabla 4 Dimensión Beneficios Económicos</i>	48
<i>Tabla 5 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser</i>	49
<i>Tabla 6 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra</i>	50
<i>Tabla 7 Me siento realmente útil con la labor que realizo</i>	51
<i>Tabla 8 Me complacen los resultados de mi trabajo</i>	52
<i>Tabla 9 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona</i>	52
<i>Tabla 10 Me gusta el trabajo que realizo</i>	53
<i>Tabla 11 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo</i>	54
<i>Tabla 12 Me gusta la actividad que realizo</i>	56
<i>Tabla 13 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores</i>	57
<i>Tabla 14 El ambiente donde trabajo es confortable</i>	58
<i>Tabla 15 Me disgusta mi horario</i>	59
<i>Tabla 16 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo</i>	60
<i>Tabla 17 La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable</i>	61
<i>Tabla 18 El horario de trabajo me resulta incomodo</i>	62
<i>Tabla 19 En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo</i>	63
<i>Tabla 20 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias</i>	64
<i>Tabla 21 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo</i>	65
<i>Tabla 22 Siento que recibo de parte de la empresa mal trato</i>	66
<i>Tabla 23 Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo</i>	67
<i>Tabla 24 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</i>	68

<i>Tabla 25 Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.....</i>	<i>69</i>
<i>Tabla 26 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla 27 Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo</i>	<i>71</i>
<i>Tabla 28 Me siento mal con lo que gano</i>	<i>72</i>
<i>Tabla 29 El sueldo que tengo es bastante aceptable.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 30 La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 31 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas</i>	<i>75</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 porcentaje de significación de la tarea</i>	<i>45</i>
<i>Figura 2 porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo</i>	<i>46</i>
<i>Figura 3 porcentaje sobre el reconocimiento personal y/o social.....</i>	<i>47</i>
<i>Figura 4 porcentaje sobre la dimensión beneficios económicos</i>	<i>48</i>
<i>Figura 5 porcentaje sobre el trabajo realizado</i>	<i>49</i>
<i>Figura 6 porcentaje de la tarea que realizo es valiosa como cualquier otra</i>	<i>50</i>
<i>Figura 7 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo.....</i>	<i>51</i>
<i>Figura 8 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 9 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 10 porcentaje sobre el gusto del trabajo realizado.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 11 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo.....</i>	<i>55</i>
<i>Figura 12 porcentaje sobre el gusto de la actividad realizada.....</i>	<i>56</i>
<i>Figura 13 porcentaje sobre la distribución física del ambiente</i>	<i>57</i>
<i>Figura 14 porcentaje sobre el ambiente de trabajo</i>	<i>58</i>
<i>Figura 15 porcentaje sobre la distribución física del ambiente</i>	<i>59</i>
<i>Figura 16 porcentaje sobre llevarse bien con el jefe</i>	<i>60</i>
<i>Figura 17 porcentaje sobre la comodidad que ofrece el ambiente de trabajo</i>	<i>61</i>
<i>Figura 18 porcentaje sobre el horario de trabajo</i>	<i>62</i>
<i>Figura 19 porcentaje sobre el ambiente físico.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura 20 porcentaje sobre las comodidades para un buen desempeño</i>	<i>64</i>
<i>Figura 21 porcentaje sobre el jefe valora el esfuerzo.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura 22 porcentaje sobre el reconocimiento personal y/o social.....</i>	<i>66</i>
<i>Figura 23 porcentaje sobre tomar distancia con las personas que trabajo</i>	<i>67</i>
<i>Figura 24 porcentaje sobre las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia..</i>	<i>68</i>
<i>Figura 25 porcentaje sobre compartir el trabajo con otros compañeros.....</i>	<i>69</i>
<i>Figura 26 porcentaje sobre el desagrado que limiten el trabajo.....</i>	<i>70</i>

<i>Figura 27 porcentaje sobre el sueldo.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura 28 porcentaje el sueldo.....</i>	<i>72</i>
<i>Figura 29 porcentaje sobre el sueldo.....</i>	<i>73</i>
<i>Figura 30 porcentaje sobre la sensación del trabajo</i>	<i>74</i>
<i>Figura 31 porcentaje sobre el trabajo permite cubrir las expectativas económicas.....</i>	<i>75</i>

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general describir los factores más importantes en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores – 2022.

Para su desarrollo se utilizó la metodología de investigación tipo descriptiva cuantitativa, de diseño no experimental y de forma transversal. La población fue censal utilizando a los 40 colaboradores del Centro Médico. Se utilizó la técnica de encuesta y se aplicó como instrumento un cuestionario elaborado y validado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (2005) en el que basa cuatro dimensiones Reconocimiento Personal y/o social, Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos. Se obtuvieron como resultados en la investigación que los factores que intervienen en la satisfacción con mayor impacto solo fue la dimensión Significación de la tarea con un 37,5%, en segundo lugar, con mediano impacto condiciones de trabajo con el 27,5%, para finalizar con menor efecto fueron las dimensiones reconocimiento personal y/o social con 25% en el nivel medio y otro 25% en el nivel bajo, beneficios económicos con un 22,5% encontrándose de la misma manera en el mismo nivel.

Palabras clave: (Satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos)

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Muchas organizaciones en la actualidad están tomando conciencia sobre la importancia de cuidar a sus colaboradores, las condiciones y el entorno en el que trabajan, debido a que ellos son un factor primordial dentro de la organización y quienes se encargan de realizar correctamente las actividades. Un colaborador que se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo cuenta con mejores resultados, se identifica con la organización, apoya a sus compañeros y a largo plazo tendrá un crecimiento personal y profesional.

Sin embargo, un 85% de los colaboradores a nivel mundial no se encuentran satisfechos en sus centros de trabajos según una encuesta desarrollada por la empresa Gallup, en donde indican que no se sienten identificados con la organización, no se encuentran satisfechos ni comprometidos con sus actividades. Uno de los países como Estados Unidos cuenta con un 70% de insatisfacción laboral, por otro lado, situaciones más graves se encontraron en los países de China y Japón con resultados de un 94% de insatisfacción y esto debido a que sufren de graves grados de estrés por lo que como consecuencia la tasa de suicidios aumentó significativamente en estos lugares, además otro de los sitios con altos resultados negativos de colaboradores encuestados fue Oriente medio y norte de África. Muchos de ellos no se encuentran conectados ni comprometidos por lo que un 62% se encuentran infelices (Carreño, A. 2018).

Randstad, realizó una lista de los 5 países con menor nivel de satisfacción laboral en donde nuevamente Japón lideraba, en los resultados solo el 50% de los colaboradores japoneses dicen encontrarse satisfechos, en Hong Kong un 51%, Hungría con un 62%,

Singapur con 62% y República Checa con un 67% todo esto con su empleo actual (IProfesional, 2021).

En otro informe realizado por WORKFORCE OF 2020 de Oxford ECONOMICS, solo un 13% de los colaboradores se encuentra comprometido, un colaborador satisfecho con su trabajo se siente feliz, contribuye con un mejor ambiente laboral y se verá reflejado en su actitud y desempeño. Se espera que para el 2030 mejore en un 75% esta situación (Observatorio de RRHH, 2019).

En países de Latinoamérica, tenemos a Colombia en donde casi un 80% de los colaboradores indican insatisfacción, ya que reportan a su empleo como la mayor fuente de estrés en sus vidas, es por ello que calcularon y en promedio antes de los 30 años una persona ya habrá trabajado en por lo menos 7 empleos y todo esto se refleja por diferentes factores como por ejemplo el exceso de horas laborales según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). Otro factor importante es el reconocimiento que muchas organizaciones en Colombia no agradecen por las labores que desempeñan sus colaboradores (Editorial La República S.A.S,2019).

En Chile un estudio realizado por METLIFE realizado en el 2017 reveló que la satisfacción laboral bajo significativamente de un 71% a un 44%, esto debido a los beneficios que ofrece la organización, situaciones salariales, desempleo y endeudamiento, provocando problemas en la productividad (Fernández, P. 2019).

Randstad, empresa que se dedica a ofrecer servicios en áreas de recursos humanos, realizó una investigación en Argentina en el que obtuvo resultados preocupantes a comparación de otros años indicando que el nivel de satisfacción de los colaboradores argentinos bajó 4,5 puntos el último año por lo que buscaban cambiarse rápidamente de trabajos. Por otro lado, las encuestas WORKMONITOR, que estudian tendencias satisfacción laboral y satisfacción a nivel mundial indicó que, para el segundo trimestre del 2021, el nivel de satisfacción se encontró en un 74,6% cifra que se ve afectada por temas de pandemia. Muchos de estos trabajadores por la situación en el que se encontraba el mercado laboral buscaban mejores condiciones laborales (Ámbito,2022).

Actualmente en el Perú, aún se viene trabajando en mejorar este tema; un estudio realizado por la consultora Ronald, CAREER SERVICES GROUP determinó que un 74% de los colaboradores no están satisfechos con su empleo, siendo uno de los motivos el ambiente laboral muchos de los colaboradores no se identifican con la cultura de la empresa por lo que se encuentran infelices, en especial cuando no reconocen sus logros, o la poca buena relación que tienen con su jefe directo (RPP noticias, 2018).

Es por esta razón que se deben realizar cambios en las organizaciones en las que se puedan lograr beneficios para ambas partes, reconocimientos, preocupación para que esto incentive a mejorar y obtener ganancias que permitan lograr éxito.

Bajo esta perspectiva, esta investigación se realiza al Centro Médico Villa María, Siendo un centro privado especializado en hemodiálisis desde el año 1998, ganadores de una “BUENA PRO” por el estado peruano en 1998 y en el 2000. Cuenta con los más altos estándares de atención y tecnología que permiten atender a pacientes con insuficiencia renal

crónica terminal (IRCT) así pueden contribuir a tener una vida más armoniosa y una mejor calidad de vida. Para ello cuentan con personal altamente calificado. Así mismo se podrá conocer si los colaboradores están satisfechos ya que ellos son pieza clave en todo el proceso de la diálisis.

En el Centro Médico Villa María se ha observado que uno de los problemas que viene afrontando es el bajo nivel de satisfacción en los colaboradores, tal como se muestra en el siguiente diagrama de ISHIKAWA.

DIAGRAMA DEL PROBLEMA (ISHIKAWA)

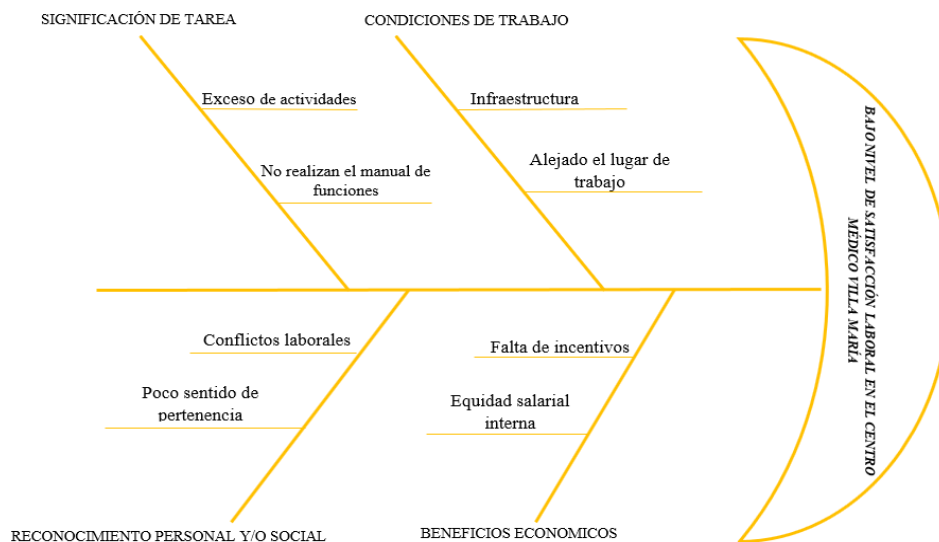


Figura 1: Bajo nivel de satisfacción laboral en el Centro Médico Villa María

Fuente: Propia

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes internacionales

Lomas (2017) de la Universidad César Vallejo mencionó en su tesis “Satisfacción laboral y su conexión con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017. El tipo de estudio fue no experimental; el diseño de la investigación fue descriptivo correlacional: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 70 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017, quienes fueron evaluados mediante la aplicación de cuestionarios con el fin de recolectar información, pudiendo llegar así la siguiente conclusión: Mediante la aplicación del estadístico se evidenció que existe una relación directa; positiva muy alta entre las variables Satisfacción Laboral y Productividad, debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) ES< a 0,05 es decir “0,000; donde la correlación R de Pearson es de 0.944, la cual indica que la variables Satisfacción Laboral influye en la variable Productividad en un 89%. Dichos resultados son provenientes de la muestra, lo cual el 34% manifiestan poseer un nivel de satisfacción bajo, las cuales repercuten en la productividad de estos (Lomas, 2017).

Vallellano (2019) de la Universidad Complutense de Madrid mencionó en su tesis “La satisfacción laboral en profesionales asistenciales: De la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención” El su investigación consistió en conocer el grado de satisfacción laboral en una muestra de profesionales del Trabajo Social, en comparación con profesiones afines como la Educación Social y la docencia, así como identificar algunos de sus predictores, entre los que cabe situar a la carga mental percibida,

el significado del trabajo o las expectativas laborales. Para la consecución de estos objetivos se realizaron tres estudios. En el primero, se comparó a una muestra de trabajadoras sociales con una muestra de educadoras sociales y una muestra de docentes, tanto en satisfacción laboral como en carga mental percibida. En concreto, participaron 88 mujeres ($M = 43.67$ años, $DT = 9.21$). Para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó la JOB SATISFACTION SCALE (WARR et al., 1979; α en este estudio = .87); y para la evaluación de la carga mental se usó el CARMEN-Q (Rubio et al., 2017; α en este estudio = .89). En el segundo estudio, se amplió la muestra incluyendo el ámbito público y a hombres, repitiendo las dos variables dependientes (120 mujeres y 43 hombres, $M = 42.48$ años, $DT = 9.57$). En el tercero, se realizó un estudio predictivo de la satisfacción laboral en función del significado del trabajo y de las expectativas laborales, utilizando el Cuestionario de Expectativas Laborales (α en este estudio = .72) y el Cuestionario de Significado del Trabajo (α en este estudio = .90). Participaron 250 mujeres y 27 hombres ($M = 40.04$ años, $DT = 9.65$). Los resultados señalaron la existencia de diferencias significativas interprofesionales, tanto en satisfacción laboral como en carga mental. En concreto, los profesionales del trabajo social puntuaron menos en satisfacción laboral, pero más en carga mental, que los docentes. De igual modo, tras realizar un análisis de regresión por pasos sucesivos, se observó que las expectativas de desarrollo personal, el significado del trabajo y las expectativas de relación con los usuarios fueron los mejores predictores de la satisfacción laboral. Las expectativas de 12 compensación, la edad, el sexo, el tipo de contrato y el ámbito de trabajo, no resultaron predictores significativos (Vallellano, 2019).

Machuca, R. (2020) de la Universidad Ricardo Palma mencionó en su tesis “Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales” tuvo como objetivo comparar la satisfacción laboral entre los trabajadores

administrativos y operarios. Por ello, la exploración es de tipo cuantitativo, descriptivo de diseño comparativo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 223 colaboradores (173 operarios y 50 administrativos). Para la recolección de datos se empleó la escala de satisfacción laboral de Palma. Para el análisis de la base datos se utilizó el programa SPSS. Por lo tanto, en esta investigación, se obtuvo que existe satisfacción laboral en trabajadores administrativos y trabajadores operarios, teniendo en cuenta que, en promedio, se encuentran dentro del nivel “Satisfecho”, seguido por el nivel “Muy satisfecho”. En conclusión, dada la comparación entre administrativos y operarios en la dimensión de reconocimiento personal y/o social y significación de la tarea se halló que presentan diferencias significativas entre ambos grupos. Sin embargo, en las condiciones de trabajo y beneficios económicos no se presentan diferencias significativas entre los grupos.

Pérez (2021) de la Universidad de Cantabria mencionó en su tesis “La Satisfacción de los trabajadores mayores en España” que en su investigación realizó un estudio sobre cómo afectan diferentes variables, resaltando la edad y el género, a la satisfacción laboral en España. Para ello se han utilizado los datos de la Encuesta de Condiciones de Vida proporcionada por el INE sobre el año 2013, analizados posteriormente mediante, en primer lugar, un análisis descriptivo en Excel y, en segundo lugar, un análisis econométrico por medio de un modelo PROBIT en RSTUDIO. Dicha encuesta es de carácter anual y cuenta con preguntas de carácter laboral y socio-económico llevadas a cabo en los hogares españoles. Entre los datos proporcionados por dicha encuesta, se han elegido variables que resultan de interés a la hora de hacer la investigación: edad, sexo, nivel de estudios, estado civil, tipo de contrato, número de personas que trabajan en el establecimiento, horas a trabajar, ocupación, estado de salud y renta percibida. Además, también se realizan tres

estimaciones para comprobar la satisfacción por género según los tres diferentes grupos de edades: de 18 a 34 años, de 35 a 50 años y de 51 a 67 años. El resultado econométrico es el esperado en base al marco teórico, con lo cual, se confirma que la satisfacción laboral es mayor para el género femenino que para el masculino. A su vez, dentro del grupo de trabajadoras, la satisfacción es mayor para las mujeres más jóvenes y de mediana edad (Pérez, 2021).

Caferino y Atehortua (2021) de la Universidad EAFIT (Escuela de Administración, Finanzas y Tecnologías) mencionó en su tesis “La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil en Bogotá” el objetivo de su investigación fue analizar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector textil de Bogotá, cuyos resultados serán la base para estructurar un plan de motivación que contribuya al mejoramiento del desempeño. Se utilizó una metodología de tipo cualitativa descriptiva, el instrumento utilizado fue las entrevistas semiestructuradas efectuadas a los empleados de las diferentes áreas de la compañía. Para el análisis de los resultados se empleó el modelo ECRO (esquema conceptual, referencial y operativo), lo cual permitió establecer una calificación a cada uno de los aspectos que inciden en la satisfacción laboral e identificar los más relevantes, con el fin de definir acciones que conlleven a mejoras en el manejo del recurso humano mediante un plan de motivación más efectivo. A través de esta investigación se pudo concluir que la satisfacción laboral, la motivación y el desempeño están estrechamente relacionados y son complementarios (Caferino y Atehortus, 2021).

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Isla, Ordinola, Rondan y Villalba (2017) de la Pontificia Universidad Católica del Perú, mencionó en su tesis: “Satisfacción Laboral de las mujeres ejecutivas” que la investigación se enfocó en las mujeres ejecutivas que laboran en toda Lima Metropolitana, y se enfocó en la medición de la satisfacción laboral con variables que se relacionan como: condiciones de maternidad y la medición general del nivel de satisfacción. Su investigación fue no experimental descriptivo con enfoque cuantitativo, el cual se realizó a una muestra de 150 mujeres, utilizó como instrumento un cuestionario “escala de opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), dividido en siete factores. En cuanto a sus resultados obtenidos, el nivel de satisfacción de las mujeres ejecutivas fue regular, tomando como principales factores positivos el poder realizar sus tareas, y el poder desarrollar el aspecto personal, por otro lado, se encontró resultados sobre los beneficios sociales, o remunerativos, lo calificaron como regular casi a insatisfecho. Hubo también diferencias entre las respuestas de una mujer ejecutiva madre y las que no son debido a que las madres tienen una percepción menor relacionadas a comodidades del trabajo, remuneraciones, excesos en la carga de trabajo, reconocimientos, debido a que la mujer ejecutiva madre tiene mayores responsabilidades (Isla, Ordinola, Rondan y Villalba 2017).

Bonilla (2018) de la Universidad Nacional Federico Villarreal mencionó en su tesis “Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de lima metropolitana” que el objetivo de su investigación fue la medición de la satisfacción laboral y el análisis descriptivo de los factores y variables sociodemográficas en los trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana. En cuanto al diseño de la investigación es descriptivo de corte transversal y una población de 58 trabajadores de ambos sexos entre

las edades de 20 -53 años. Para medir la satisfacción laboral utilice el cuestionario “Escala de opiniones SL-SPC” elaborado por Sonia Palma (2005) y validado en trabajadores de Lima Metropolitana. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 y se aplicó un análisis de varianza (ANOVA) para determinar si existen diferencias significativas con las variables sociodemográficas (sexo, edad, tiempo de servicio). Los principales resultados indican que la satisfacción laboral de los trabajadores es de un nivel promedio (93.10%), el factor con mayor prevalencia es el de beneficios económicos, seguido de la significancia de tarea; asimismo no se encontró diferencias significativas según la variable género ($p=0.133$) ni la variable tiempo de servicio ($p=0.852$) a diferencia de la variable edad, que si presenta diferencia significativa ($p=0.039$) en los trabajadores siendo los de rango 32-42 años que presentan mayores niveles de satisfacción laboral. El estudio sugiere implementar programas que incrementen los niveles obtenidos en el estudio (Bonilla, 2018).

Grados (2018) de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega mencionó en su tesis “Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina” que su investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina. La investigación es de tipo descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 120 trabajadores entre hombre y mujeres, la muestra se efectuó con 53 trabajadores de dicha empresa. Como instrumento para evaluar se utilizó el Cuestionario Escala de Comportamiento Organizacional - ECO 50, cuyo nombre original es S20/S23 de Meliá y Peiró, y el cual fue adaptado al Perú por Pereyra en el 2015, la cual evalúa el nivel de satisfacción laboral. Se puede concluir que el 64.2% presenta un nivel de satisfacción laboral muy bajo y el 1.9% un nivel muy alto, de igual manera se obtuvieron resultados de las 5 dimensiones que integran el concepto de satisfacción laboral en el presente estudio, donde predominó un

nivel muy bajo en las 5 dimensiones: supervisión, ambiente físico, prestaciones, intrínseco y participación (Grados, 2018).

Castro (2019) de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega mencionó en su tesis “Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, periodo 2019” El objetivo de su investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, Lima – período 2019. El estudio es de tipo descriptiva y con un enfoque cuantitativo de acuerdo con el manejo de datos. El diseño que se utilizó es no experimental (ex post facto), de corte transversal. La población lo comprendió 40 colaboradores que laboran en la empresa Rotoplas y la muestra fue intencional, no probabilística y de tipo censal, representado por la totalidad de la población. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta de la satisfacción laboral tomado de Ortiz Delgadillo. Concluyendo que la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Rotoplas, responde a un nivel poco satisfecho igual al 70% lo cual evidencia que las condiciones y beneficios laborales, así como el ambiente laboral y las expectativas personales de los colaboradores no se encuentran cubiertas con lo que la organización les brinda (Castro, 2019).

Maldonado (2019) de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega mencionó en su tesis “Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa de Lima” su investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los trabajadores de una empresa de Lima. La muestra fue de tipo censal, pues se seleccionó el 100 % de la población, el tamaño de la muestra fue de 25 trabajadores del área de Recursos Humanos de una empresa privada de Lima. los mismos que fueron evaluados con la Escala de Comportamiento organizacional en satisfacción laboral (Melía y Peiró 1998) con su adaptación para el Perú de J. L. Pereyra

Lo hallado en este estudio indica que la mayor parte de los trabajadores se encuentran en un nivel bajo de satisfacción laboral. El método de muestreo fue no probabilístico, de tipo de descriptiva y diseño no experimental-corte transversal y de enfoque cuantitativo. Sus resultados muestran que un 96.0% de los trabajadores se encuentra en nivel bajo de satisfacción laboral, así mismo un 68.0 % nivel muy bajo de Satisfacción por la Supervisión en los trabajadores. Por otro lado, el nivel de Satisfacción con el Ambiente Físico en los trabajadores es 64% muy bajo, con respecto al nivel de Satisfacción con las prestaciones recibidas en los trabajadores es 56% “nivel bajo”; El nivel con la Satisfacción Intrínseca en los trabajadores es 96% “muy baja” y el nivel con la Satisfacción con la Participación es 44% “baja” (Maldonado, 2019).

De la Cruz y Gonzales (2020) de la Universidad San Ignacio de Loyola mencionó en su tesis “Nivel de satisfacción laboral ante el COVID- 2019 en el supermercado plaza vea La Molina” que el objetivo de su investigación fue conocer la relación que existe entre las emociones adoptadas ante el COVID-19 y la satisfacción laboral de los trabajadores del Supermercado Plaza Vea – La Molina, ya que estuvieron propensos al contagio del virus. En el estudio se entrevistó a trabajadores y se realizó 57 encuestas, haciendo uso de un método de investigación mixto, cualitativo de corte transversal y cuantitativo, los cuales permitieron crear un consenso de los resultados y evidenciar que todos los trabajadores están en la misma situación. Los resultados revelaron que las emociones y el nivel de satisfacción laboral están relacionadas significativamente y ambas fueron controladas por la buena gestión del supermercado, asimismo, las emociones negativas tuvieron gran participación en los colaboradores debido a la crisis covid-19 y finalmente los principales motivos por lo que los trabajadores continuaron laborando fueron la necesidad económica,

generar ingresos extras y miedo a perder sus puestos de trabajo (De la Cruz y Gonzales, 2020).

Paye y Piñan (2021) de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión facultad de Ciencias Sociales Escuela Profesional de trabajo social, mencionaron en su tesis: “Satisfacción Laboral en los colaboradores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura” el objetivo de su investigación era determinar la satisfacción laboral , en el que optaron por una investigación tipo descriptiva, no experimental encuestando a 70 colaboradores para ello utilizaron las dimensiones, supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas e intrínseca del trabajo, motivación y ,participación, como resultado obtuvieron que el 47,1% se encuentra medianamente satisfecho por lo que se indicó un grado de satisfacción e insatisfacción parcial.

1.3 Marco Teórico

Existen muchas teorías que explican la importancia de la satisfacción laboral en la vida profesional del colaborador. En la siguiente investigación se explicará detalladamente las teorías elegidas:

1.3.1 Teoría de Frederick Herzberg (1959)

Frederick Irving Herzberg, una de las personas más influyentes de la psicología industrial y organizacional y reconocida además por su investigación de las teorías de los dos factores de la motivación y el enriquecimiento del trabajo.

Su teoría es una de las que más toma importancia en la satisfacción laboral debido a que son dos factores que influyen y dependen para trabajar. En su teoría Frederick Herzberg indica que las motivaciones dependen de dos factores, intrínseca o motivacional y extrínseca o higiénica.

Preguntas de Frederick Herzberg

- Recuerde usted algún momento en su entorno laboral en que se haya sentido realmente bien con sus funciones, ya sea en su empleo actual o en algún otro anterior.
- Recuerde usted algún momento en su entorno laboral en el que se haya sentido realmente mal con sus funciones, ya sea en su empleo actual o en algún otro anterior.

En base a estas dos preguntas Frederick Herzberg determinó que la motivación en los ambientes de trabajo se deriva de dos conjuntos de factores tanto independientes como también específicos.

Motivación intrínseca o motivacional

Son aquellos propios de las circunstancias del trabajo. Se basa principalmente en el contenido del cargo, es decir, con las tareas, deberes y/o funciones que se encuentran relacionados con el cargo, produciendo en el trabajador como resultado una satisfacción duradera y crecimiento en la productividad; logro, reconocimiento, responsabilidad. Este grupo de factores se asocian directamente a la satisfacción en el puesto de trabajo (Ruiz, 2009, p. 23).

Cuando los factores motivacionales son positivos y como se esperan se eleva considerablemente la satisfacción, por consiguiente, si es todo lo contrario, generan ausencia de la misma. Estos factores se relacionan con aquellas tareas que realice el

colaborador, de esta manera se refleja en su desarrollo profesional y personal, así como también las necesidades de autorrealización.

Motivación Extrínseca o Higiénicas

Esta motivación se refiere a todos los condicionantes que rodean al colaborador en su área de trabajo, comprende aquellos estímulos o recompensas que se le pueda otorgar al colaborador como, por ejemplo, el salario, los beneficios sociales, políticas de la empresa, supervisión, el clima laboral, tanto con sus compañeros de trabajo como con los jefes, el reglamento interno, las oportunidades de crecimiento, entre otros. Esta motivación ayuda a evitar la insatisfacción en los colaboradores, y las organizaciones lo utilizan normalmente, sin embargo, no logra que la satisfacción sea tan duradera.



Teoría de los factores: de satisfacción y de insatisfacción como dos continuos

Separados

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humano. El capital humano de las organizaciones, México DF, México.

FACTORES MOTIVACIONALES (De Satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De Insatisfacción)
Factores que cuando son óptimos: <i>elevan la satisfacción</i>	Factores que cuando son óptimos: <i>evitan la insatisfacción</i>
Factores que cuando son precarios: <i>producen la no satisfacción</i>	Factores que cuando son precarios: <i>producen insatisfacción</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Realización exitosa del trabajo • Reconocimiento del éxito obtenido • Progreso profesional • Utilización plena de las habilidades personales, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo y comodidad • Incremento del salario • Seguridad en el trabajo • Relaciones con colegas, etc.

Tabla N° 1: Modelo explicativo de Herzberg (1959); "Factores Motivacionales y Factores Higiénicos"

Resultados de la teoría de Frederick Herzberg

Los puntos más importantes de la teoría de la motivación-higiene le permitió a Herzberg presentar al mundo de los negocios dos revolucionarias aportaciones:

- Siendo la satisfacción y la insatisfacción laboral dos dimensiones diferentes e independientes, las estrategias motivacionales que ya se venían manejando, así como las de mejorar las relaciones interpersonales, el aumento de los incentivos salariales, y el poder establecer buenas condiciones de trabajo, eran incorrectas o erradas; ya que estos elementos no generan ni aporta una mayor motivación en los colaboradores, cuando muchos sólo previenen o eliminan la insatisfacción.
- El que solo se aumente los sueldos, sin que los altos mandos o la gerencia se preocupe de las condiciones en que se realizan las tareas, no ayuda para motivar. De acuerdo con lo que comenta Herzberg, en la medida que poco a poco el dinero se convierte en un factor estándar en el trabajo, podemos observar que se pierde inmediatamente su capacidad motivadora, por lo que de esta manera pudiera generar una peligrosa semilla entre los colaboradores: incentivarlos a crear más altas expectativas respecto del período de algunos reajustes salariales.

1.3.2 Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

Locke nos indica en esta teoría que la satisfacción en el trabajo es resultado de la discrepancia, quiere decir que entre lo que el colaborador desea de su empleo y lo que al final obtiene de esto, por lo tanto, se puede obtener mediante dos resultados entre los valores y todas aquellas necesidades individuales además de los valores que pueden ser alcanzados a través del desempeño de una función. Locke, se refiere a diferentes dimensiones del trabajo, presentando de esta manera tres elementos importantes que contribuyen con la definición en el proceso de la discrepancia: comenta sobre la satisfacción con las dimensiones del trabajo, la descripción de las dimensiones y la relevancia de las dimensiones.

Para la definición de la satisfacción con las dimensiones del trabajo, Locke habla de la problemática de la relación afectiva de las diferentes dimensiones de carácter personal propios al trabajo. En cuanto a la descripción de las dimensiones, se refiere a todas aquellas percepciones que no van con los afectos y que son experiencias relacionadas con las funciones del trabajo.

Al considerar la relevancia de las dimensiones, Locke, nos indica que las dimensiones del trabajo tienen importancia para el colaborador.

Así la discrepancia tiene como resultado que los valores que los individuos conceden a las dimensiones del trabajo. La satisfacción en el trabajo proviene de un valor atribuido a cada una de aquellas dimensiones y de lo obtenido entre el nivel alcanzado y lo que se ambiciona. Por lo tanto, se entiende que la teoría se basa en la discrepancia y en la

importancia de las dimensiones del trabajo y que tiene relevancia a todos aquellos procesos psicológicos que se comparan en la satisfacción en el trabajo y en cuanto a aquellas dimensiones del trabajo. Todo esto afecta al colaborador en su vida, familia, y así mismo.

1.3.3 Teoría Locke, Dimensiones de la satisfacción laboral (1979)

Locke considera que el nivel de satisfacción es de acuerdo con la combinación de aspectos que el colaborador valora en su trabajo. Clasifica las dimensiones en eventos o condiciones que se asocian a la satisfacción con el interés intrínseco del trabajo.

- **Satisfacción con el trabajo:** Motivación intrínseca, se basa en reconocimientos, aprendizaje continuo, ascenso, etc.
- **Satisfacción con el salario:** Los colaboradores comparan sus remuneraciones personales y beneficios con los de los demás, y responden eliminando cualquier desigualdad.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** Según Locke esta dimensión en uno de los puntos que causa mayor satisfacción o insatisfacción se da por aprobaciones, reconocimiento por un buen trabajo, y comentarios que ayuden al mismo.
- **Satisfacción con los beneficios:** Pensiones, seguro médico, vacaciones, remuneración, utilidades.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** Aspectos importantes para trabajar en un buen ambiente, horarios flexibles, buen ambiente de trabajo, descansos.
- **Satisfacción con la supervisión:** Capacidades técnicas y administrativas y cualidades a nivel interpersonal.
- **Satisfacción con los compañeros de trabajo:** Competencias entre compañeros, amistades y apoyo.

- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** Se basa en los beneficios y salarios. La organización se encargará de determinar el grado de responsabilidad, carga laboral, condiciones de trabajo (Ruiz, 2009).

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

- ¿Cuáles son los factores más importantes en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?

1.4.2 Problemas Específicos

- ¿La significación de la tarea es un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?
- ¿Las Condiciones de trabajo son un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?
- ¿El reconocimiento personal y/o social es un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?
- ¿Los beneficios económicos son un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Describir los factores más importantes en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Describir la significación de la tarea como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores -2022.
- Describir las condiciones de trabajo como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022.
- Describir el reconocimiento personal y/o social como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022
- Describir los beneficios económicos como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022.

1.6 Justificación

1.6.1 Justificación Teórica

La presente investigación se realiza con el propósito de incrementar conocimientos sobre la importancia de la satisfacción laboral, mediante los conceptos de necesidades, compromiso y motivación organizacional, en el que podremos saber cómo se sienten en la empresa y de qué manera contribuyen para que puedan desarrollar mejor sus actividades diarias y potenciar al personal en su vida personal y profesional.

1.6.2 Justificación Práctica

La investigación nos permitirá conocer porqué es importante la satisfacción laboral, y de acuerdo con los objetivos de estudio se podrá dar soluciones a problemas de insatisfacción que podamos encontrar y que afecten en la productividad, dichos resultados servirán para mejorar y realizar cambios en los diferentes procesos y funciones que realiza la empresa.

1.6.3 Justificación Social

La investigación aportará información de mucha ayuda para las empresas y sobre todo conocer los factores que determinan el nivel de satisfacción en los colaboradores, dichos aspectos permitirán identificar en qué mejorar para que existan mejores condiciones laborales y los colaboradores se sientan satisfechos en sus áreas de trabajo debido a que hoy en día las empresas se enfocan mucho en lo que sienten sus colaboradores.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Esta investigación es desarrollada de forma descriptiva, nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados ampliamente, nos otorga control sobre los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y magnitudes de éstos. Asimismo, nos brinda una gran posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos, además que facilita la comparación entre estudios similares (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pág. 16).

Según Arias, la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (2006, pág. 24).

“La investigación descriptiva pretende principalmente describir hechos, situaciones, elementos o características de forma sistemática para definir un sujeto, población o tema de interés de la forma más objetiva y comprobable que se pueda” (Cubo, Martín y Ramos, 2011, pág. 375).

Según lo planteado por Sánchez y Reyes, se mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, el investigador en este caso se esfuerza por conocer y entender mejor algún asunto o problema sin preocuparse por la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos (1996).

Este tipo de investigación es uno de los más utilizados por la ciencia, la informática, la matemática y como herramienta principal las estadísticas, se encarga de recopilar y analizar los datos obtenidos de distintas fuentes de información ya sea a través de encuestas o experimentos. Lo más importante de este proceso es adquirir la muestra correcta para obtener datos exactos y así aplicar las estrategias correspondientes.

2.1.1 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación que se realiza es no experimental, transversal se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos.

El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante que se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal (Sampieri 2003). Su propósito es decir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía de algo que sucede puede ser descriptiva o de correlación, mientras que en el diseño Longitudinal se recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias (Cortes y Iglesias 2004).

Aquí se comparan los datos obtenidos en las diferentes oportunidades a la misma población o muestra y se pueden analizar los cambios a través del tiempo de determinadas variables o en las relaciones entre ellas (Cortes y Iglesias 2004).

2.2 Población y Muestra

La población de la investigación está formada por los colaboradores del Centro Médico Villa María en el 2022 con un total de 40 integrantes desde los 20 hasta los 65 años siendo 17 hombres 21 mujeres y 2 jóvenes.

Por lo tanto, podemos indicar que la muestra de la investigación es una muestra censal. En vista de que la población es pequeña se tomó toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123).

Afirma Mc Guigan (1996), “si una población es pequeña, tal vez sea posible observar a todos los individuos además estudiar adecuadamente toda una población es preferible a estudiar sólo a una muestra de ella”. (p.158).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, consideraremos como muestra censal a la misma población por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Tabla 1 Colaboradores Centro Médico Villa María

GRADO	Cantidad	Edad	
Sexo	Hombres	17	47 – 65
	Mujeres	21	23 – 46
	Jóvenes	2	20 – 22
TOTAL	40		

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Este trabajo es desarrollado en base a la investigación cuantitativa con carácter transversal descriptiva, por ello la técnica a utilizar es una encuesta, que fue enviada a través de una página web a los colaboradores del Centro Médico Villa María ubicado en San Juan de Miraflores, 2022. Se les pedirá que contesten 27 preguntas respecto a la satisfacción laboral que sienten trabajando en dicha empresa utilizando la escala de Likert.

Podrán contestar anónimamente con total sinceridad posible ya que ninguna respuesta es buena o mala y no tendrán un tiempo determinado para responder cada una de las preguntas. De esta manera se obtendrá información más precisa y así poder conocer las necesidades y posibles soluciones para los colaboradores del Centro Médico Villa María.

La encuesta es una de las técnicas de recolección de datos más usadas, se puede definir como una técnica primaria para obtener información en base a grupo objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por la muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos (Grande y Abascal, 2015).

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recolección de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recolección de los datos se realiza a través de un cuestionario que se administra a la población o una muestra (López y Fachelli, 2015).

2.3.1 Instrumento

El instrumento que se utiliza para recopilar información de la variable es mediante un cuestionario elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2005) “Escala de opiniones SL-SPC”, contiene 27 preguntas, el cual se basa en cuatro dimensiones, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos. Así mismo, las respuestas a las interrogantes se basan en 5 alternativas según la escala de Likert: total desacuerdo, en desacuerdo, Indeciso, de acuerdo y total acuerdo.

Agrupación de preguntas según factor de la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC

Factor	Ítems
Significación de la Tarea	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27
Reconocimiento personal y/o Social	6, 11, 13, 19 y 24
Beneficios Económicos	2, 5, 9, 10 y 16

Fuente: Palma, Sonia (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.*

Relación de Preguntas positivas y negativas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

Clasificación	Preguntas
Positivo	1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27
Negativo	2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24

Fuente: Palma, Sonia (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.*

La escala SL-SPC permite evaluar la satisfacción laboral mediante una escala Likert de 5 alternativas con puntajes del 1 al 5: total desacuerdo, en desacuerdo, Indeciso, de acuerdo y total acuerdo. Las preguntas negativas presentan un puntaje inverso, como se muestra a continuación.

Puntuación de preguntas positivas y negativas para la Escala de Satisfacción Laboral SL-SCP

Tipo de pregunta	Puntaje según Escala Likert				
	Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
Positiva	1	2	3	4	5
Negativa	5	4	3	2	1

Fuente: Palma, Sonia (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*.

La Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC se ajusta para una muestra de 40 colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022. Tiene una duración de aplicación aproximada de 05 minutos en formato computarizado, el mismo que fue el utilizado para la recolección de datos, como se describe en la Ficha técnica del instrumento.

Ficha técnica de la escala de satisfacción laboral SL-SPC

Nombre	:	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Procedencia	:	Perú
Administración	:	Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.
Duración de la Prueba	:	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Grupos de aplicación	:	Trabajadores con relación laboral de dependencia.
Calificación	:	Computarizada
Significación	:	Factor General Satisfacción Factores Componentes (04) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Significación de la Tarea ▪ Condiciones de Trabajo ▪ Reconocimiento Personal y/o Social ▪ Beneficios Económicos
Usos	:	Diagnóstico Organizacional
Muestra tipificación	:	1058 trabajadores con dependencia laboral de Urna Metropolitana.
Baremos	:	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones "T" por factores
Confiabilidad	:	Alfa de Cronbach de 0.84
Validez	:	Método de jueces y Coef. De Spearman Brown: Significación Tarea (0.750), Condiciones Trabajo (0.799), Reconocimiento Personal y/o Social (0.538), Beneficios Económicos (0.543).
Materiales	:	Manual / Cuestionario (formato físico) / CD.

Fuente: Palma, Sonia (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*.

Por último, el instrumento tiene 5 categorías de análisis de evaluación aplicados a cada uno de los factores de estudio y el puntaje total o Satisfacción Laboral como se muestra en la siguiente tabla:

Diagnóstico de Satisfacción Laboral por categoría.

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Satisfacción General Puntaje total
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 a 36	35 a 40	19 a 23	16 a 19	103 a 116
Promedio	28 a 32	27 a 34	18 a 20	11 a 15	89 a 102
Insatisfecho	24 a 27	20 a 26	12 a 17	08 a 10	75 a 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

Fuente: Palma, Sonia (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual.

2.3.2 Validación del Instrumento

Se seleccionó este instrumento, ya que se encuentra validado en Perú por Sonia Palma Carrillo en el 2005, para cuantificar la satisfacción laboral y por lo que considera las dimensiones importantes de satisfacción laboral según el marco teórico de esta investigación. El instrumento cuenta con 27 preguntas donde se evaluaron 4 aspectos importantes de la satisfacción laboral:

Significación de la Tarea Condiciones de Trabajo Reconocimiento personal y/o Social y Beneficios Económicos.

Según Hernández et al. (1996) la validez del instrumento se refiere a mediciones consistentes de acuerdo con la hipótesis que derivan de la teoría relacionada con los constructos a medir. Su determinación se realiza generalmente mediante el procedimiento estadístico denominado: análisis factorial o análisis de factores (como se cita en Jaramillo y Osses, 2012, p. 122).

2.3.3 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del cuestionario fue validada de manera independiente por medio del coeficiente de consistencia interna Alfa Cronbach. Para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS versión 26, arrojando el siguiente resultado.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,807	27

Fuente: Programa SPSS. 26

El valor del Alfa de Cronbach es de 0,807 por lo tanto, podemos decir que es muy alta y valida esto nos da la confianza que el instrumento arrojará resultados confiables. Por tal razón decimos el instrumento utilizado en este trabajo es confiable.

2.3.4 Método de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizará el tipo de estadística descriptiva que tiene como misión ordenar, describir y sintetizar información recogida. En este proceso es necesario establecer medidas cuantitativas que reduzcan a un número manejable de los datos obtenidos (García, López y Calvo. 2009). “En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y posteriormente se analizan” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, pág. 481). Esto nos permite recolectar, analizar, interpretar y mostrar la información de la muestra que se obtiene.

Asimismo, se ha generado la estadística descriptiva que muestra resultados por dimensión a través del uso de un **Baremos**, con la finalidad de agrupar los resultados y proporcionar información descriptiva integral por cada una de las dimensiones estudiadas.

Dimensión Significación de la tarea

N	Válido	40
	Perdidos	0
Mínimo		19
Máximo		40
Percentiles	20	30
	40	34
	60	35
	80	36

MINIMO	P20	P40	P60	P80	MAXIMO
19	30	34	35	36	40

MUY BAJO	19 - 30	1
BAJO	31 - 32	2
MEDIO	33 - 34	3
ALTO	35 - 36	4
MUY ALTO	37 - 40	5

Dimensión Condiciones de Trabajo

N	Válido	40
	Perdidos	0
Mínimo		18
Máximo		39
Percentiles	20	27.20
	40	30.40
	60	33.00
	80	35.00

MINIMO	P20	P40	P60	P80	MAXIMO
18	27	30	33	35	39

MUY BAJO	18 - 27	1
BAJO	28 - 30	2
MEDIO	31 - 33	3
ALTO	34 - 35	4
MUY ALTO	36 - 39	5

Dimensión Reconocimiento personal y/o social

N	Válido	40
	Perdidos	0
Mínimo		7
Máximo		21
Percentiles	20	12.00
	40	15.00
	60	16.60
	80	19.00

MINIMO	P20	P40	P60	P80	MAXIMO
19	30	34	35	36	40

MUY BAJO	7 - 12	1
BAJO	13 - 14	2
MEDIO	15 - 16	3
ALTO	17- 19	4
MUY ALTO	20 - 21	5

Dimensión Beneficios Económicos

N	Válido	40
	Perdidos	0
Mínimo		6
Máximo		21
Percentiles	20	9.00
	40	12.40
	60	15.00
	80	17.00

MINIMO	P20	P40	P60	P80	MAXIMO
6	9	12	15	17	21

MUY BAJO	6 - 9	1
BAJO	10 - 12	2
MEDIO	13 - 15	3
ALTO	16 - 17	4
MUY ALTO	18 - 21	5

2.4 Procedimiento

Proceso de recolección de datos

1. Se buscó el problema en el Centro Médico Villa María utilizando el diagrama de Ishikawa, con ello definimos la variable “Satisfacción laboral” para nuestra investigación. Se realizó el análisis de fuentes bibliográficas y de investigación con relación a la variable en los repositorios Alicia Concytec y La Referencia.
2. En segundo lugar, se hizo la búsqueda de un cuestionario por lo que se encontró uno con 37 preguntas, elaborado por la psicóloga Sonia Palma en el 2005 “Escala de opiniones SL- SPC” donde se busca conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral que tienen los colaboradores. Dicho cuestionario se envió a través de una página web a los colaboradores del Centro Médico Villa María.
3. A continuación, para el procedimiento de análisis de datos se analizó la información recopilada para mostrar los resultados a través de datos estadísticos. Para obtener los resultados se usó el programa SPSS versión 26 de la empresa IBM, software diseñado para el análisis estadístico descriptivo. También se utilizó el programa Microsoft Excel para elaborar las tablas y los gráficos de barras.
4. Finalmente se realizaron las discusiones con los antecedentes respecto a cada objetivo específico y conclusiones de los resultados obtenidos en la investigación.

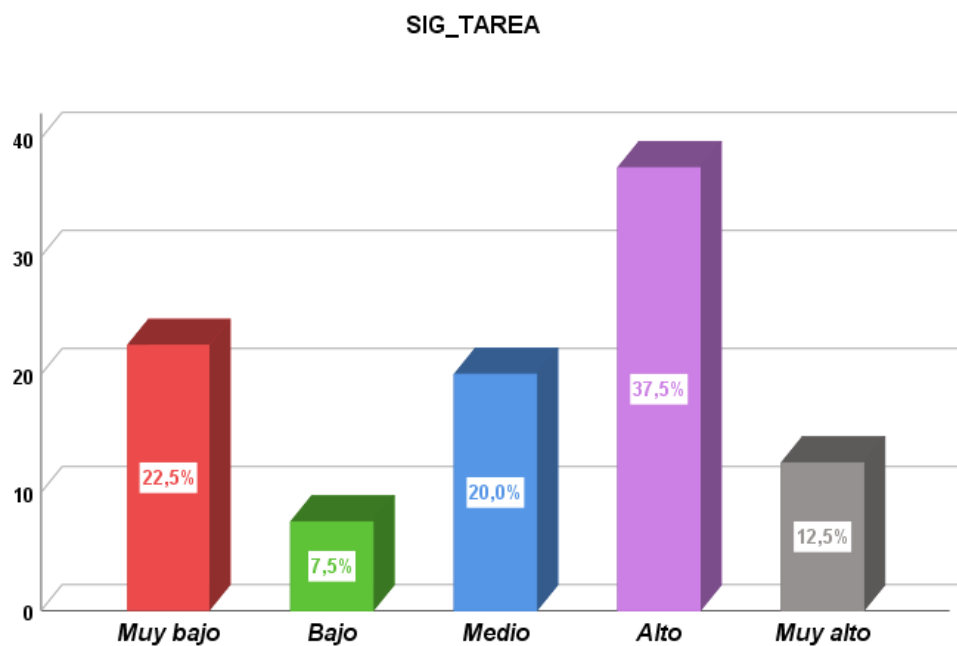
2.5 Aspectos Éticos

La investigación fue realizada con transparencia, evitando cualquier tipo de plagio de información, manteniendo siempre la estructura, normas, y principios, evitando también cualquier alteración de alguno de los datos que hemos obtenido debido a que la investigación contiene información real y verídica. Todos los colaboradores actualmente se encuentran laborando en Centro Médico Villa María, y previamente se les consulto a cada uno si se encontraban de acuerdo en realizar la encuesta de manera virtual. El presente trabajo de investigación se a realizado con fuentes confiables, además de utilizar correctamente el formato APA. Para la encuesta se trabajó con una encuesta que ya se encontraba validada el cual nos permitió enfocarnos en las dimensiones y objetivos del estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1 *Dimensión Significación de la tarea*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	22,5%
Bajo	3	7,5%
Medio	8	20%
Alto	15	37,5%
Muy alto	5	12,5%
Total	40	100%



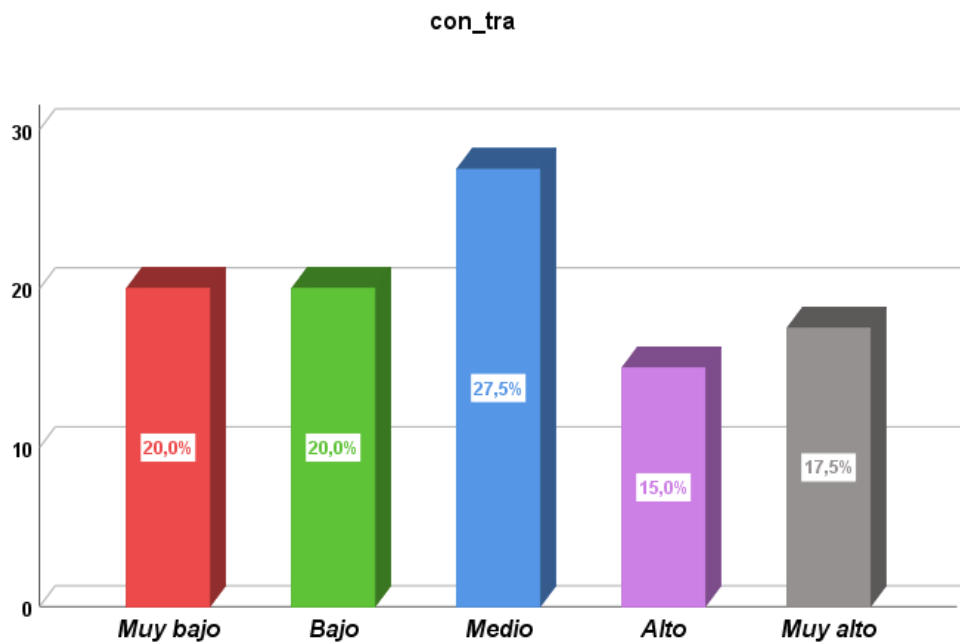
Fuente: Elaboración propia

Figura 1 porcentaje de significación de la tarea

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos en la dimensión significación de la tarea muestran que el 22,5% se encuentra en un nivel muy bajo, el 7,5% en bajo, 20% en el nivel medio, 37,5% en nivel alto y el 12,5% en muy alto, indicandonos resultados favorables en esta dimensión debido a que los colaboradores tienen una respuesta positiva.

Tabla 2 Dimensión Condiciones de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	20%
Bajo	8	20%
Medio	11	27,5%
Alto	6	15%
Muy alto	7	17,5%
Total	40	100%



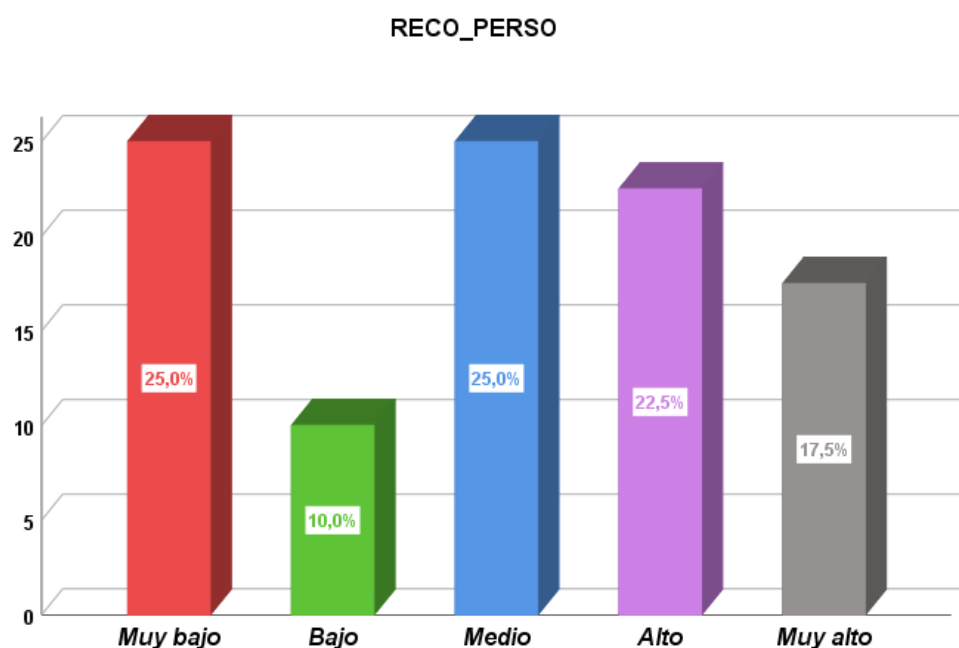
Fuente: Elaboración Propia

Figura 2 porcentaje de la dimensión condiciones de trabajo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 20% están en el nivel muy bajo respecto a la dimensión condiciones de trabajo, otro 20% están en el nivel bajo, 27,5% en el nivel medio, 15% en un nivel alto y el 17,5% restante en un nivel muy alto. Se puede observar una inclinación no favorable para los colaboradores del Centro Médico Villa María.

Tabla 3 Dimensión Reconocimiento Personal y/o Social

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	25%
Bajo	4	10%
Medio	10	25%
Alto	9	22,5%
Muy alto	7	17,5%
Total	40	100%



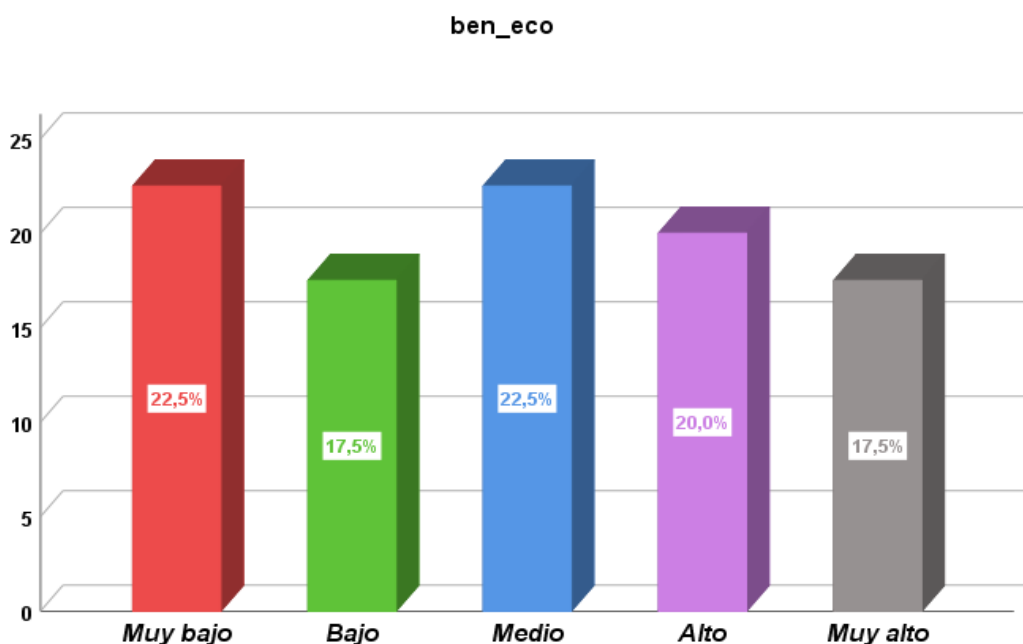
Fuente: Elaboración Propia

Figura 3 porcentaje sobre el reconocimiento personal y/o social

Interpretación: Siendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos en la dimensión reconocimiento personal y social se puede observar que un 25% se encuentra en nivel muy bajo, un 10% en el nivel bajo, el 25% en el nivel medio, 22,5% en el nivel alto y el 17,5% muy alto . Podemos concluir que los resultados no son favorables para los colaboradores del Centro Médico Villa María.

Tabla 4 Dimensión Beneficios Económicos

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	22,5%
Bajo	7	17,5%
Medio	9	22,5%
Alto	8	20%
Muy alto	7	17,5%
Total	40	100%



Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4 porcentaje sobre la dimensión beneficios económicos

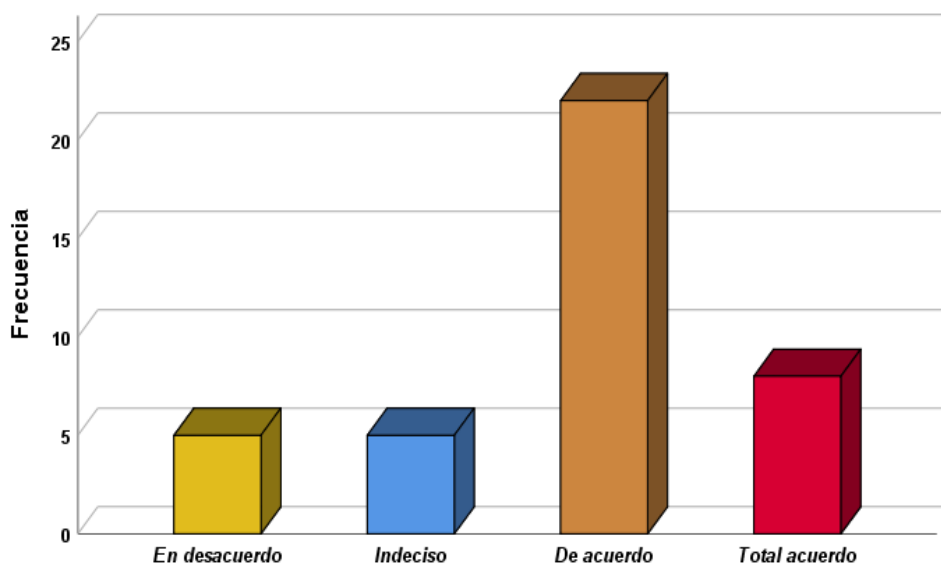
Interpretación: Teniendo un total un 40 de encuestados, se pudo observar que el 22,5% se encuentra en el nivel muy bajo, 17,5% en el nivel bajo, el 22,5% en el nivel medio, otro 20% en el nivel alto y el 17,5% muy alto por lo tanto podemos concluir que los resultados no son favorables para los colaboradores del Centro Médico Villa María.

PREGUNTAS DE LA DIMENSIÓN: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA

Tabla 5 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	12,5 %
Indeciso	5	12,5 %
De Acuerdo	228	55%
Total, acuerdo		20 %
Total	40	100%

Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.



Fuente: Elaboración propia

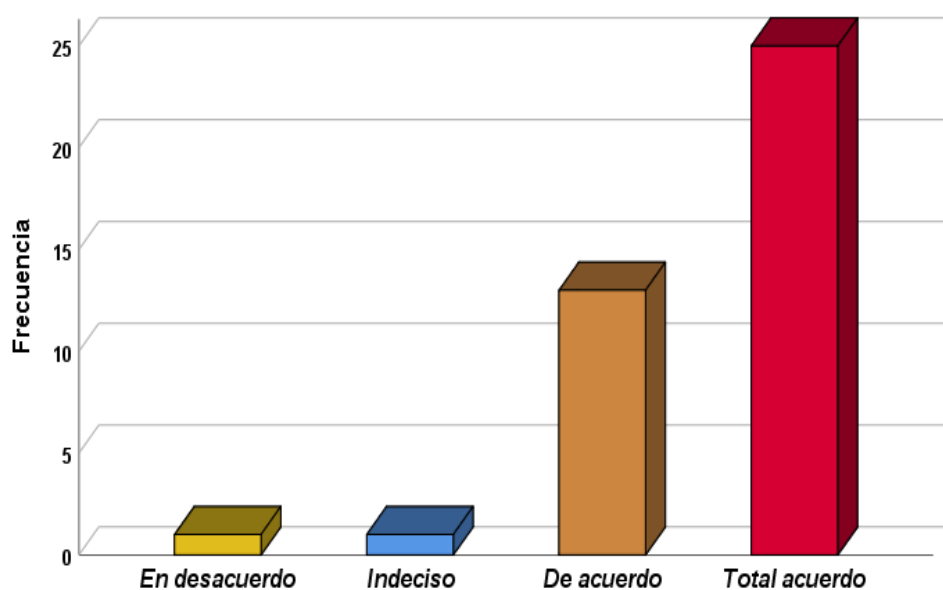
Figura 5 porcentaje sobre el trabajo realizado

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 12,5% están en desacuerdo, el 12% indecisos, el 55% de acuerdo y el 20% están en total acuerdo con el trabajo que realizan dentro del Centro Médico Villa María. Se observa que hay una inclinación favorable ya que los colaboradores sienten que las labores que realizan se ajustan a su manera de ser.

Tabla 6 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2,5 %
Indeciso	1	2,5 %
De Acuerdo	13	32,5 %
Total, acuerdo	25	62,5 %
Total	40	100%

La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra



Fuente: Elaboración propia

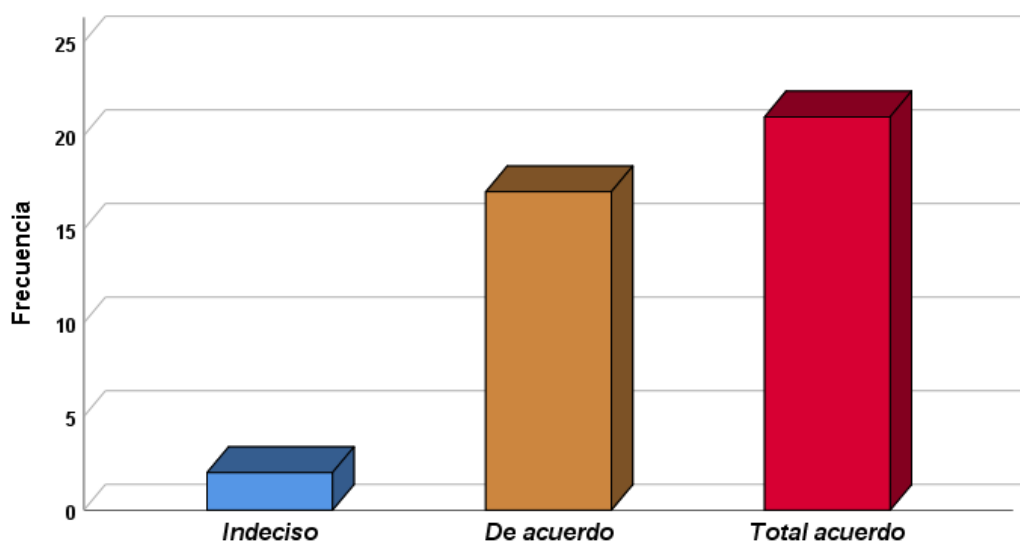
Figura 6 porcentaje de la tarea que realizo es valiosa como cualquier otra

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% están en desacuerdo, el 2,5% indecisos, el 32,5% de acuerdo y el 62,5% en total acuerdo. Se observa que hay una inclinación favorable ya que los colaboradores sienten que la tarea que realizan es valiosa como cualquier otra.

Tabla 7 Me siento realmente útil con la labor que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	5%
De acuerdo	17	42,5 %
Total, acuerdo	21	52,5%
Total	40	100%

Me siento realmente útil con la labor que realizo.



Fuente: Elaboración propia

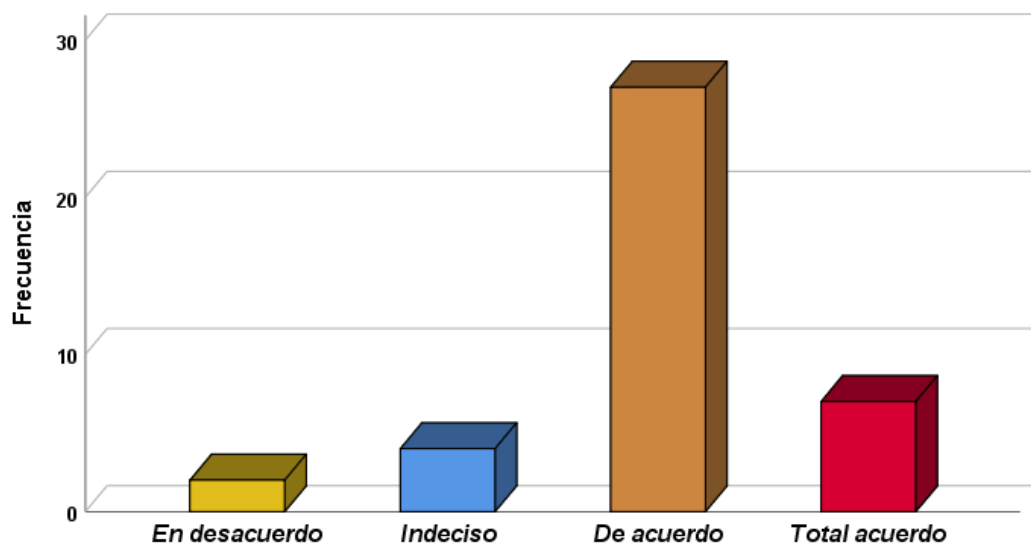
Figura 7 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5% está indeciso, el 42,5% de acuerdo y el 52,5% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable ya que los colaboradores se sienten útiles con la labor que realizan en el Centro Médico Villa María.

Tabla 8 Me complacen los resultados de mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	5%
Indeciso	4	10,5 %
De acuerdo	27	67.5%

Me complacen los resultados de mi trabajo



Fuente: Elaboración propia

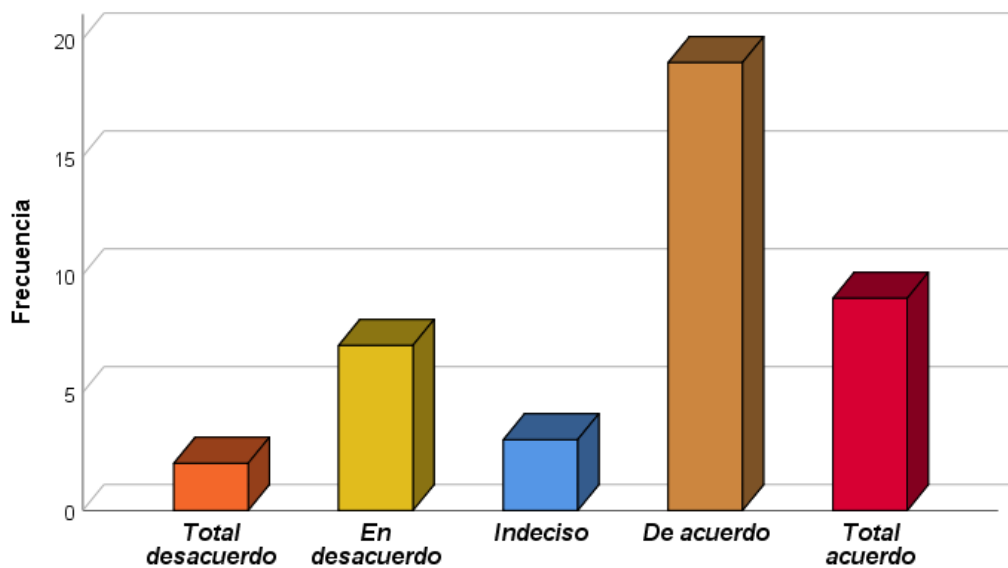
Figura 8 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5% está en desacuerdo, el 10,5% indeciso, el 67% de acuerdo y el 17,5% estan en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable ya que los colaboradores les complacen los resultados de su trabajo en el Centro Médico Villa Maria.

Tabla 9 Mi trabajo me hace sentir realizado como persona

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	7	17,5 %
Indeciso	3	7.5%

Mi trabajo me hace sentir realizado como persona



Fuente: Elaboración propia

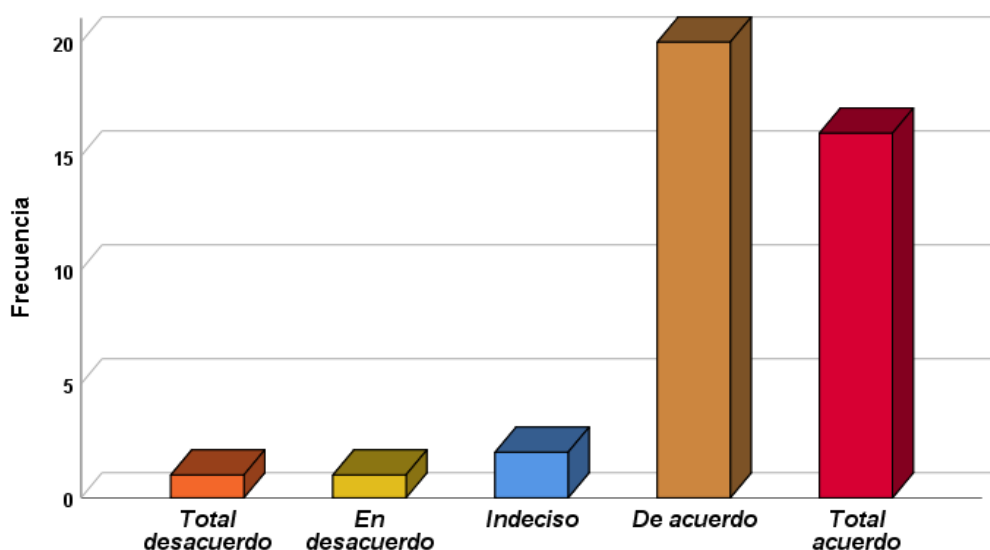
Figura 9 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5% está en total desacuerdo, el 17,5% en desacuerdo, el 7,5% indeciso, el 47% de acuerdo y el 22,5% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que el trabajo que realizan les hace sentir realizados como personas.

Tabla 10 Me gusta el trabajo que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	2,5%
En desacuerdo	1	2,5 %
Indeciso	2	5%
De acuerdo	20	50%
Total, acuerdo	16	40%
Total	40	100%

Me gusta el trabajo que realizo



Fuente: Elaboración propia

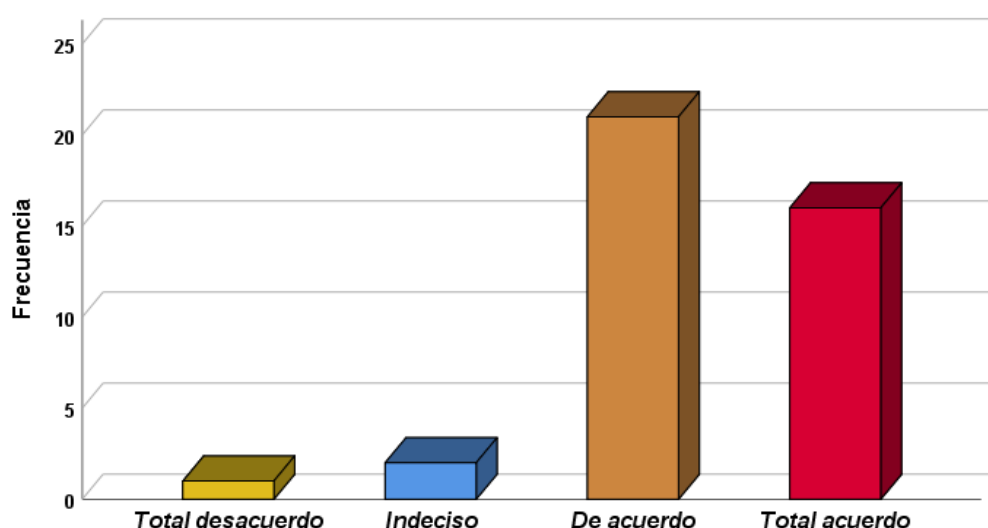
Figura 10 porcentaje sobre el gusto del trabajo realizado

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% está en total desacuerdo, el 2,5% en desacuerdo, el 5% indeciso, el 50% de acuerdo y el 40% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que a la gran mayoría les gusta el trabajo que realizan.

Tabla 11 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	2,5 %
Indeciso	2	5%
De acuerdo	21	52,5%
Total acuerdo	16	40,5%

Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo



Fuente: Elaboración propia

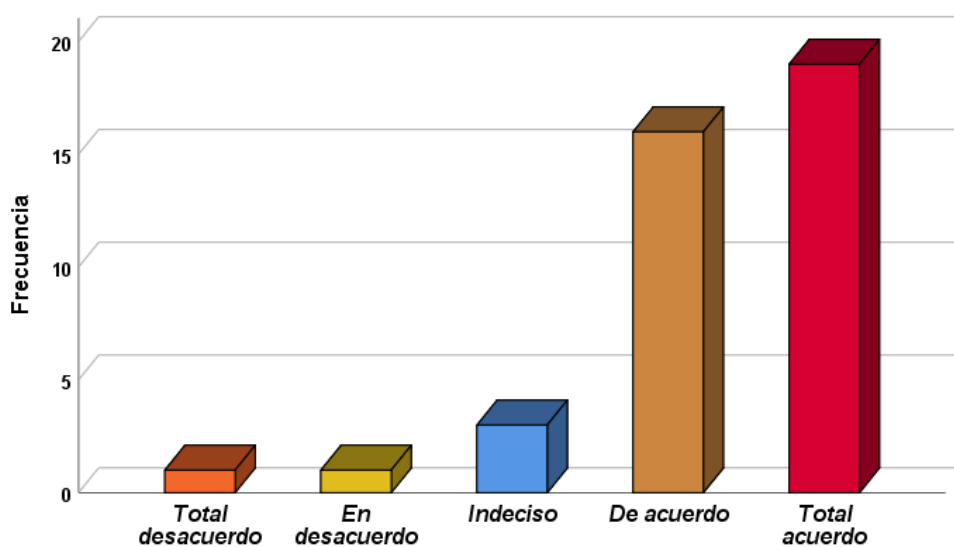
Figura 11 porcentaje sobre sentirse útil con la labor que realizo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% está en total desacuerdo, el 5% en indeciso, el 52,5% de acuerdo y el 40,5% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que haciendo su trabajo se sienten bien con ellos mismos.

Tabla 12 Me gusta la actividad que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	2,5%
En desacuerdo	1	2,5 %
Indeciso	3	7,5%
De acuerdo	16	40%
Total, acuerdo	19	47,5%
Total	40	100%

Me gusta la actividad que realizo



Fuente:

Elaboración propia

Figura 12 porcentaje sobre el gusto de la actividad realizada

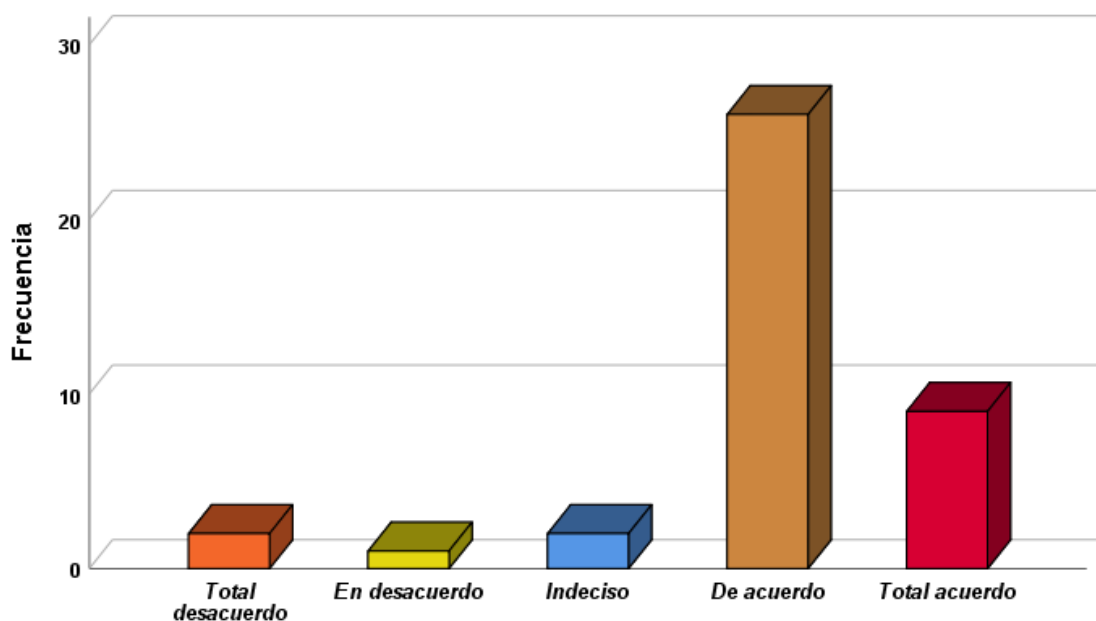
Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% está en total desacuerdo, el 2,5% en desacuerdo, el 7,5% indeciso, el 40% de acuerdo y el 47,5% en total acuerdo. Se observa que los colaboradores del Centro Médico Villa María les agrada las actividades que realizan.

PREGUNTAS DE LA DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO

Tabla 13 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	1	2,5 %
Indeciso	2	5%
De acuerdo	26	65%
Total, acuerdo	9	22,5%
Total	40	100%

La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores



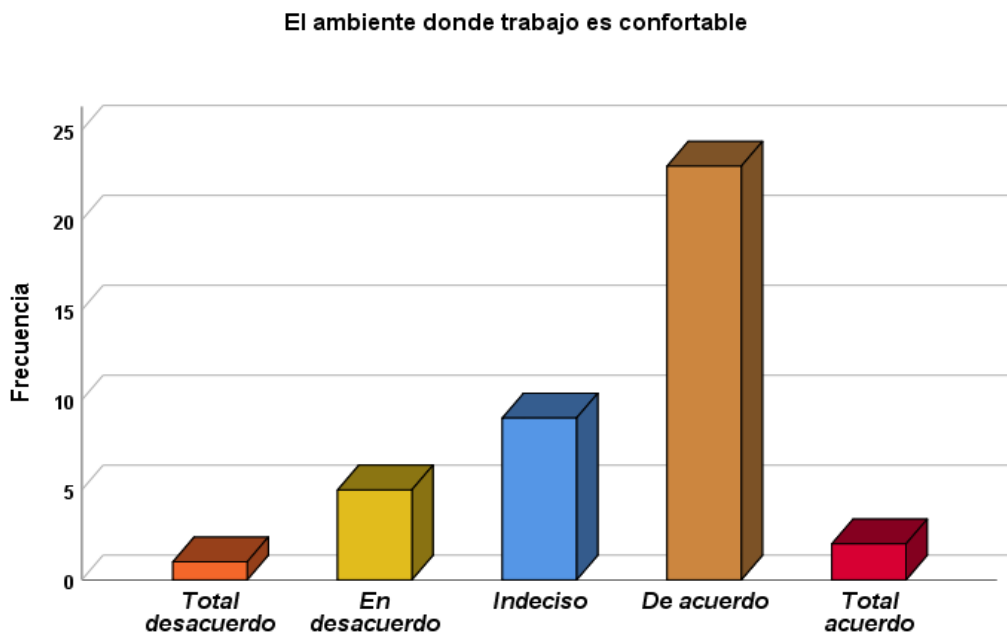
Fuente: Elaboración propia

Figura 13 porcentaje sobre la distribución física del ambiente

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5% está en total desacuerdo, el 2,5% en desacuerdo, el 5% indeciso, el 65% de acuerdo y el 22,5% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable en los colaboradores por que la distribución física del ambiente de trabajo en el Centro Médico Villa María les facilita la realización de sus labores.

Tabla 14 El ambiente donde trabajo es confortable

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	2,5%
En desacuerdo	5	12,5 %
Indeciso	9	22,5%
De acuerdo	23	57,5%
Total, acuerdo	2	5%
Total	40	100%



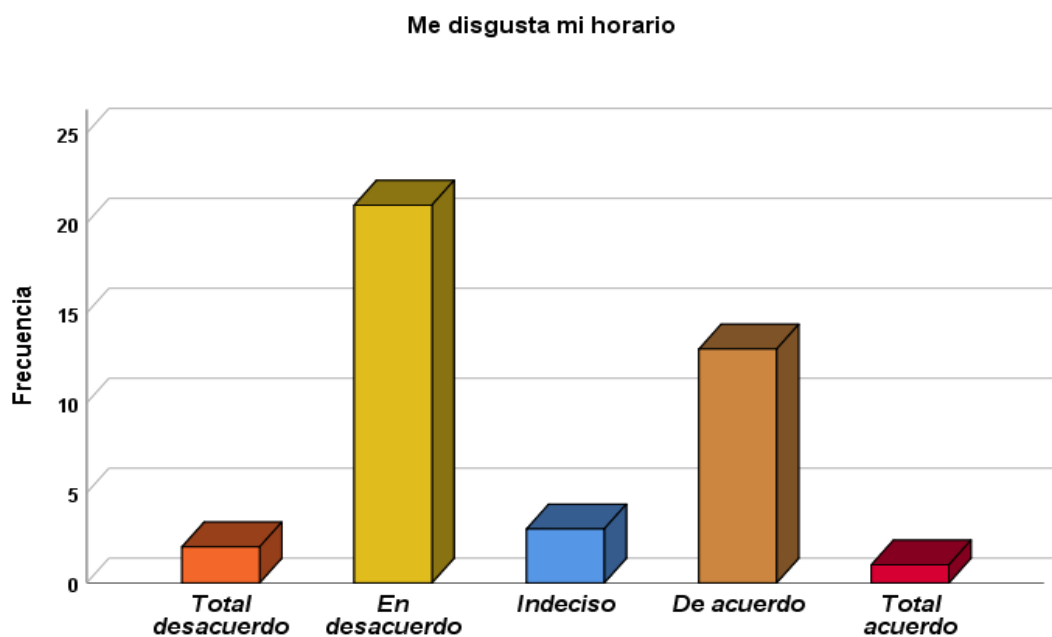
Fuente: Elaboración propia

Figura 14 porcentaje sobre el ambiente de trabajo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% está en total desacuerdo, el 12,5% en desacuerdo, el 22,5% indeciso, el 57,5% de acuerdo y el 5% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María por que el ambiente de trabajo les parece confortable.

Tabla 15 Me disgusta mi horario

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	21	52,5 %
Indeciso	3	7,5%
De acuerdo	13	32,5%
Total, acuerdo	1	2,5%
Total	40	100%



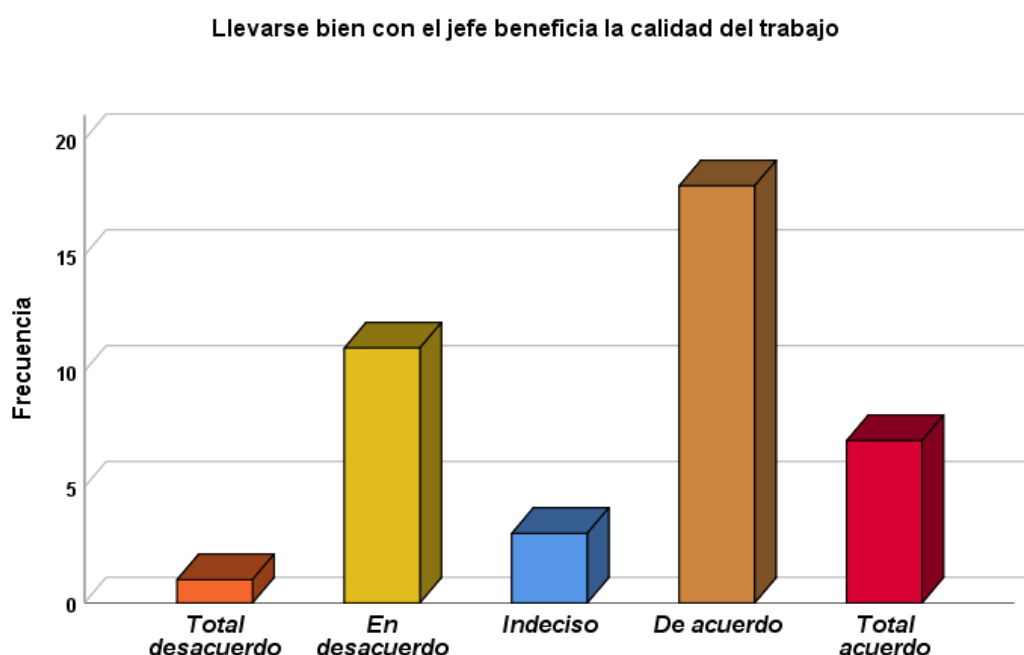
Fuente: Elaboración propia

Figura 15 porcentaje sobre la distribución física del ambiente

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5% está en total desacuerdo, el 52,5% en desacuerdo, el 7,5% indeciso, el 32,5% de acuerdo y el 2,5% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que están en desacuerdo que les disguste su horario de trabajo.

Tabla 16 Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	2,5%
En desacuerdo	11	27,5 %
Indeciso	3	7,5%
De acuerdo	18	45%
Total, acuerdo	7	17,5%
Total	40	100%



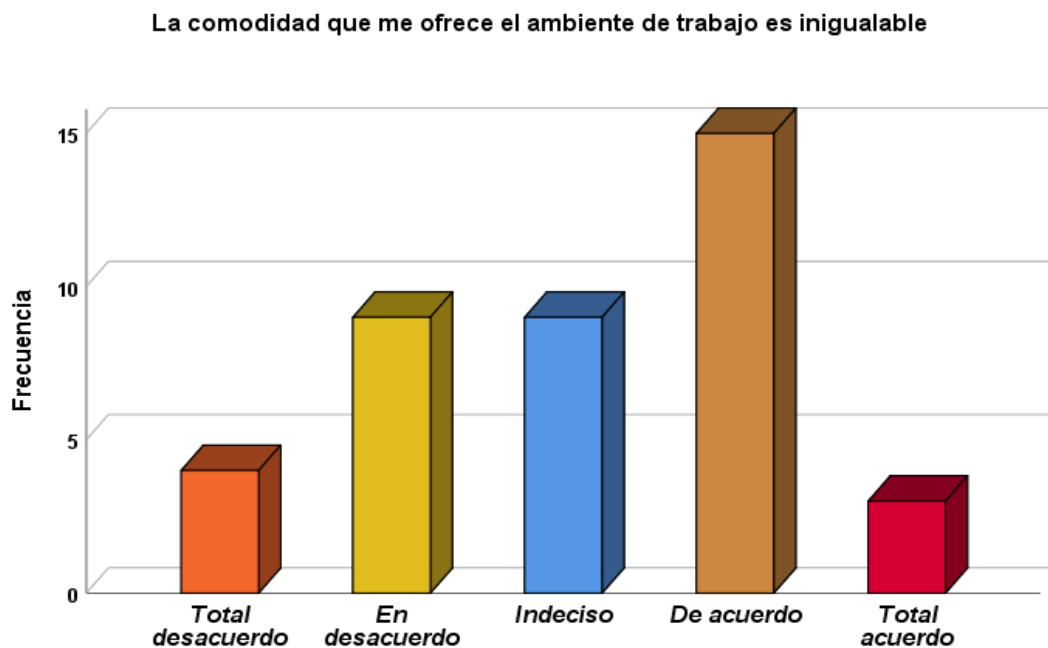
Fuente: Elaboración propia

Figura 16 porcentaje sobre llevarse bien con el jefe

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% está en total desacuerdo, el 27,5% en desacuerdo, el 7,5% indeciso, el 45% de acuerdo y el 17,5% están en total acuerdo. Se observa una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que tener una buena relación con su jefe beneficia la calidad de trabajo.

Tabla 17 La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	4	10%
En desacuerdo	9	22,5 %
Indeciso	9	22,5%
De acuerdo	15	37,5%
Total, acuerdo	3	7,5%
Total	40	100%



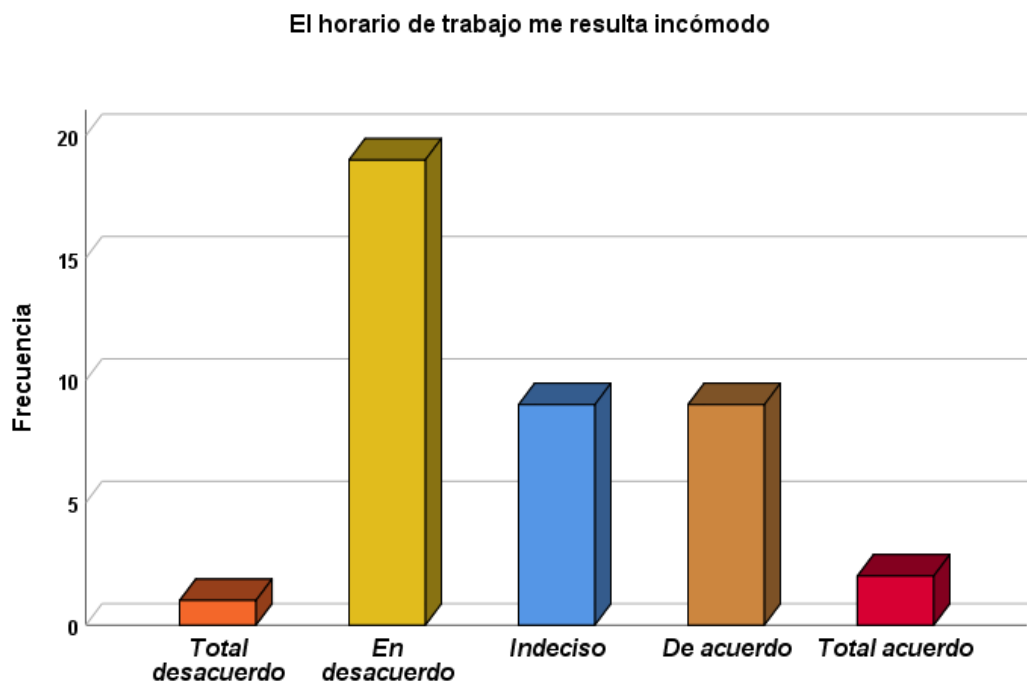
Fuente: Elaboración propia

Figura 17 porcentaje sobre la comodidad que ofrece el ambiente de trabajo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 10% está en total desacuerdo, el 22,5% en desacuerdo, el 22,5% indeciso, el 37,5% de acuerdo y el 7,5% están en total acuerdo. Se puede observar una inclinación favorable ya que los colaboradores del Centro Médico Villa María sienten que su lugar de trabajo es inigualable.

Tabla 18 El horario de trabajo me resulta incómodo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	2,5%
En desacuerdo	19	47,5 %
Indeciso	9	22,5%
De acuerdo	9	22,5%
Total, acuerdo	2	5%
Total	40	100%



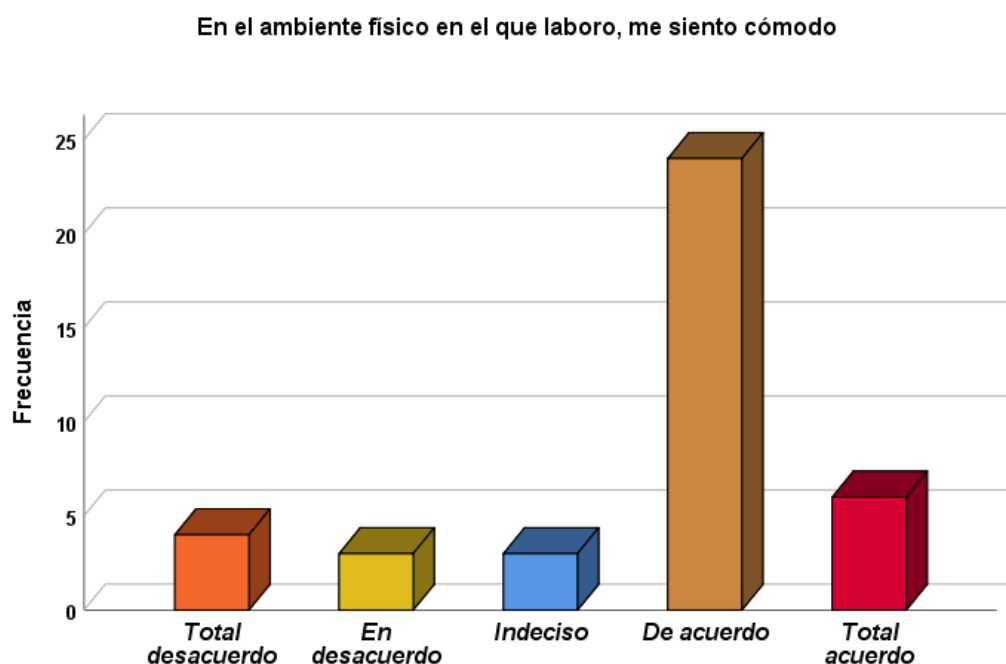
Fuente: Elaboración propia

Figura 18 porcentaje sobre el horario de trabajo

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% está en total desacuerdo, el 47,5% en desacuerdo, el 22,5% indeciso, el 22,5% de acuerdo y el 5% están en total acuerdo. Se puede observar una inclinación favorable ya que los colaboradores del Centro Médico Villa María están en desacuerdo que el horario de trabajo les resulte incómodo.

Tabla 19 En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	4	10%
En desacuerdo	3	7,5 %
Indeciso	3	7,5%
De acuerdo	24	60%
Total, acuerdo	6	15%
Total	40	100%



Fuente: Elaboración propia

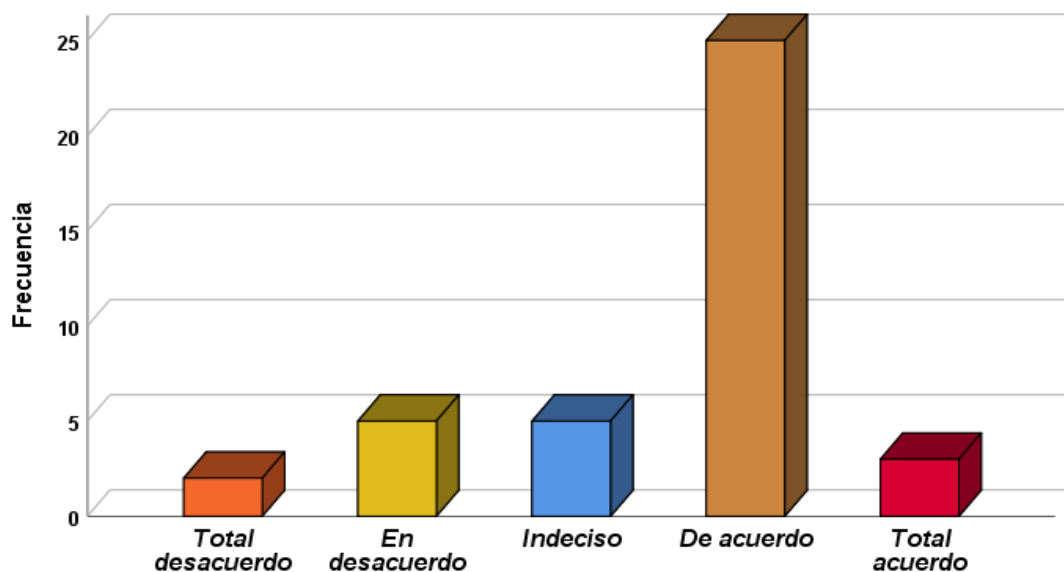
Figura 19 porcentaje sobre el ambiente físico

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 10% está en total desacuerdo, el 7,5% en desacuerdo, el 7,5% indeciso, el 60% de acuerdo y el 15% están en total acuerdo. Se puede observar una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que en el ambiente físico en el que laboran se sienten cómodos.

Tabla 20 Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	5	12,5 %
Indeciso	5	12,5%
De acuerdo	25	62,5%
Total, acuerdo	3	7,5%
Total	40	100%

Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias



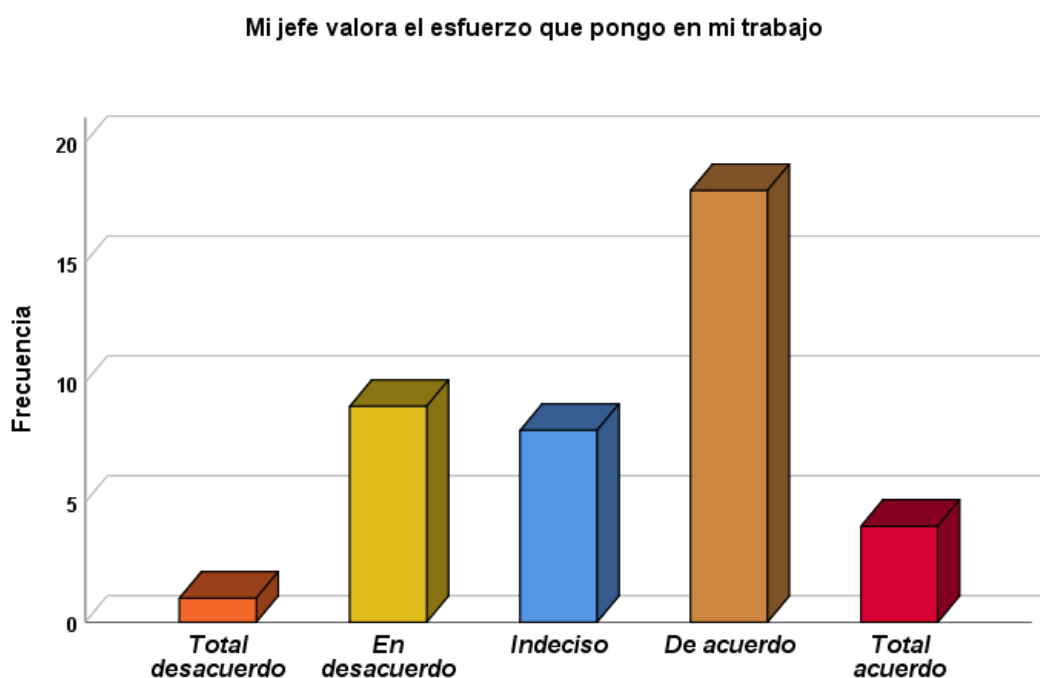
Fuente: Elaboración propia

Figura 20 porcentaje sobre las comodidades para un buen desempeño

Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 5% está en total desacuerdo, el 12,5% en desacuerdo, el 12,5% indeciso, el 62,5% de acuerdo y el 7,5% están en total acuerdo. Se puede observar una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que están de acuerdo que existe las comodidades para un buen desempeño.

Tabla 21 Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	1	2,5%
En desacuerdo	9	22,5 %
Indeciso	8	20%
De acuerdo	18	45,0%
Total, acuerdo	4	10%
Total	40	100%



Fuente: Elaboración propia

Figura 21 porcentaje sobre el jefe valora el esfuerzo

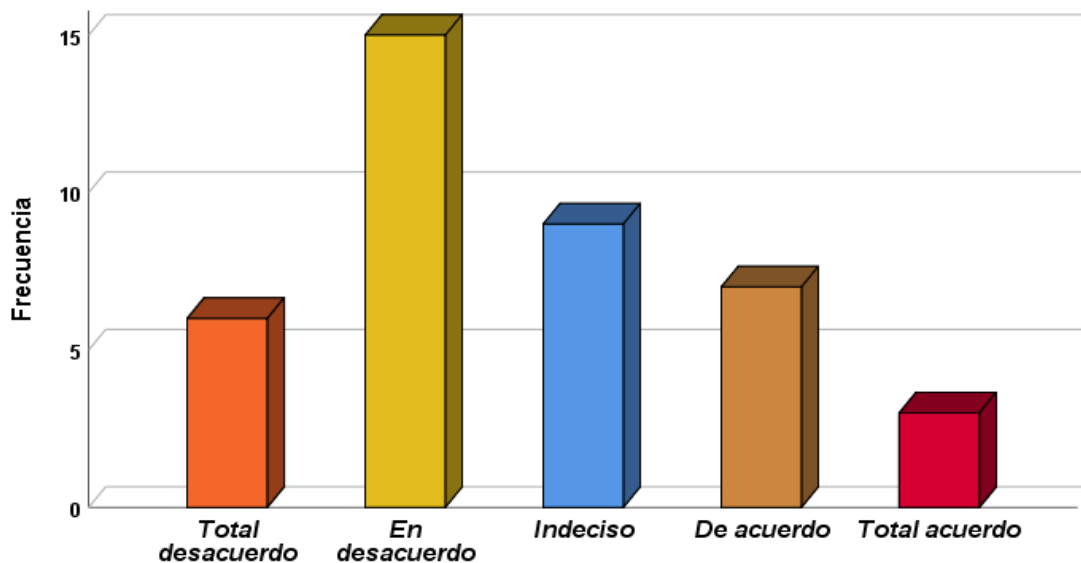
Interpretación: Teniendo un total de 40 encuestados, los resultados obtenidos muestran que el 2,5% está en total desacuerdo, el 22,5% en desacuerdo, el 20% indeciso, el 45% de acuerdo y el 10% están en total acuerdo. Se puede observar una inclinación favorable en los colaboradores del Centro Médico Villa María ya que están de acuerdo que su jefe valora el esfuerzo que ponen en su trabajo.

PREGUNTAS DE LA DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL

Tabla 22 Siento que recibo de parte de la empresa maltrato

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	6	15%
En desacuerdo	15	37,5%
Indeciso	9	22,5%
De acuerdo	7	17,5%
Total, acuerdo	3	7,5%
Total	40	100%

Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.



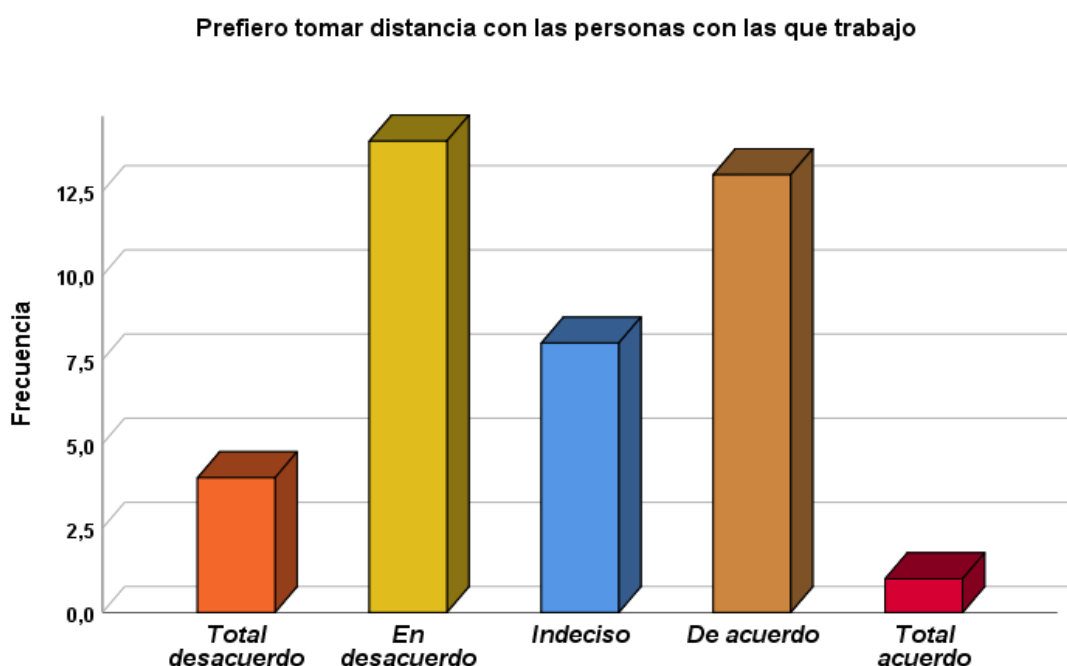
Fuente: Elaboración Propia

Figura 22 porcentaje sobre el reconocimiento personal y/o social

Interpretación: Siendo un total de 40 encuestados según los resultados nos indica que el 15% se encuentra en total desacuerdo, el 37,5% en desacuerdo, 22,5% indeciso, 17,5% de acuerdo y el 7,5% en total acuerdo, concluyendo que los colaboradores en su mayoría no sienten maltrato de la empresa.

Tabla 23 Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	4	10%
En desacuerdo	14	35%
Indeciso	8	20%
De acuerdo	13	32,5%
Total, acuerdo	1	2,5%
Total	40	100%



Fuente: Elaboración Propia.

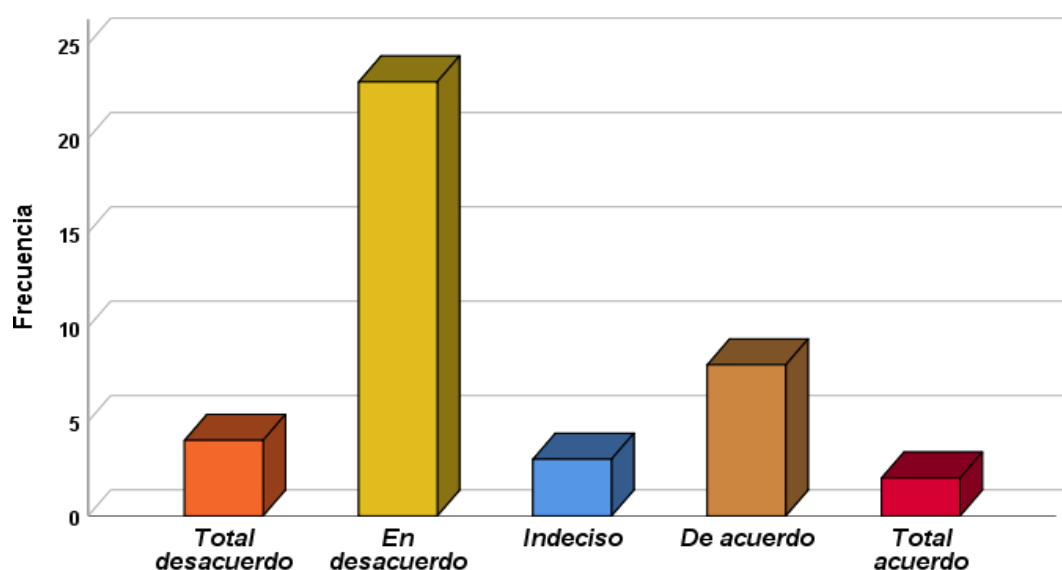
Figura 23 porcentaje sobre tomar distancia con las personas que trabajo

Interpretación: Siendo un total de 40 encuestados, los resultados reflejan que el 10% se encuentra en total desacuerdo, 35% en desacuerdo, 20% indeciso, 32,5% de acuerdo y el 2,5% en total acuerdo, concluyendo entonces que hay varios colaboradores que si mantienen buena relación con sus compañeros y no desean tomar distancia.

Tabla 24 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	4	10%
En desacuerdo	23	57,5%
Indeciso	3	7,5%
De acuerdo	8	20%
Total, acuerdo	2	5%
Total	40	100%

Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia



Fuente: Elaboración Propia.

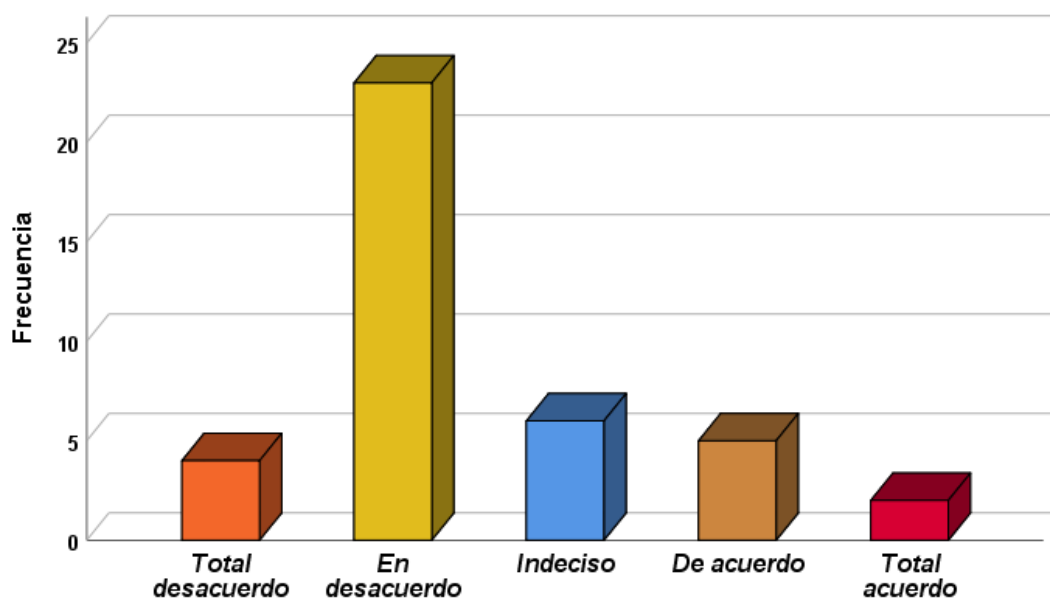
Figura 24 porcentaje sobre las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia

Interpretación: Del total de encuestados el 10% se encuentra en total desacuerdo, 57,5% en desacuerdo, 7,5% indeciso, 20% de acuerdo y el 5% en total acuerdo, por lo tanto, podemos observar que más de la mitad de los colaboradores opina que sus labores si tienen importancia en su centro de trabajo.

Tabla 25 *Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido*

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	4	10%
En desacuerdo	23	57,5%
Indeciso	6	15%
De acuerdo	5	12,5%
Total, acuerdo	2	5%
Total	40	100%

Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido



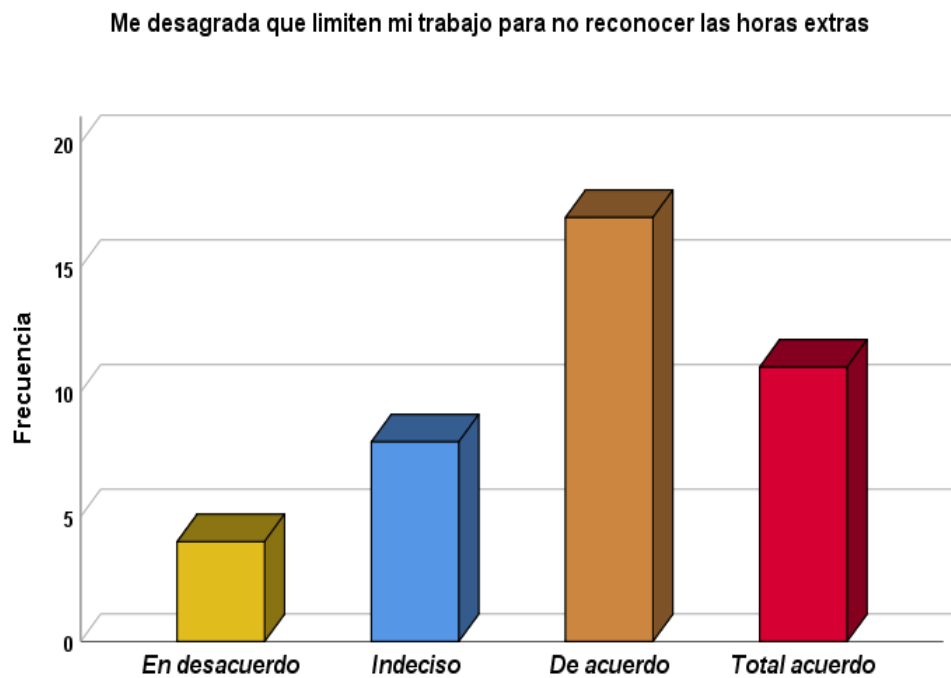
Fuente: Elaboración Propia

Figura 25 porcentaje sobre compartir el trabajo con otros compañeros

Interpretación: Los resultados obtenidos indican que el 10% están en total desacuerdo, 57,5% en desacuerdo, 15% indeciso, 12,5% de acuerdo, 5% en total acuerdo, por lo que podemos observar resultados favorables respecto a compartir el trabajo con sus compañeros.

Tabla 26 Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	4	10 %
Indeciso	8	20 %
De acuerdo	17	42,5%
Total, acuerdo	11	27,5%
Total	40	100%



Fuente: Elaboración Propia.

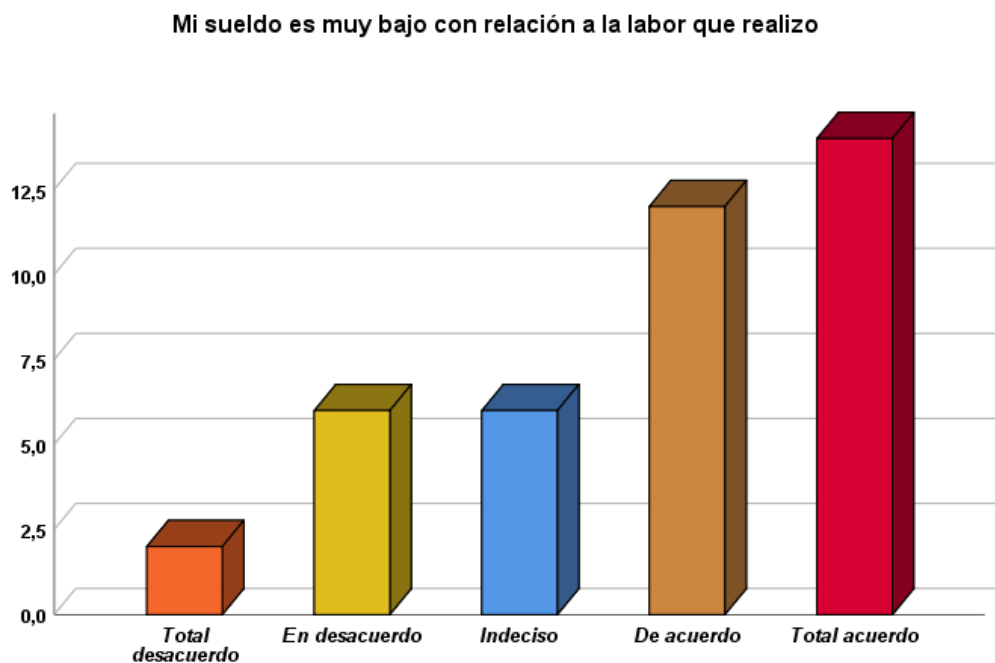
Figura 26 porcentaje sobre el desagrado que limiten el trabajo

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos, el 10% está en desacuerdo, 20% indeciso, 42,5% de acuerdo y 27,5% en total acuerdo corroborando que los resultados no son favorables de acuerdo con el reconocimiento de las horas extras que realizan.

PREGUNTAS DE LA DIMENSIÓN BENEFICIOS ECONÓMICOS

Tabla 27 Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	6	15%
Indeciso	6	15%
De acuerdo	12	30%
Total, acuerdo	14	35%
Total	40	100%



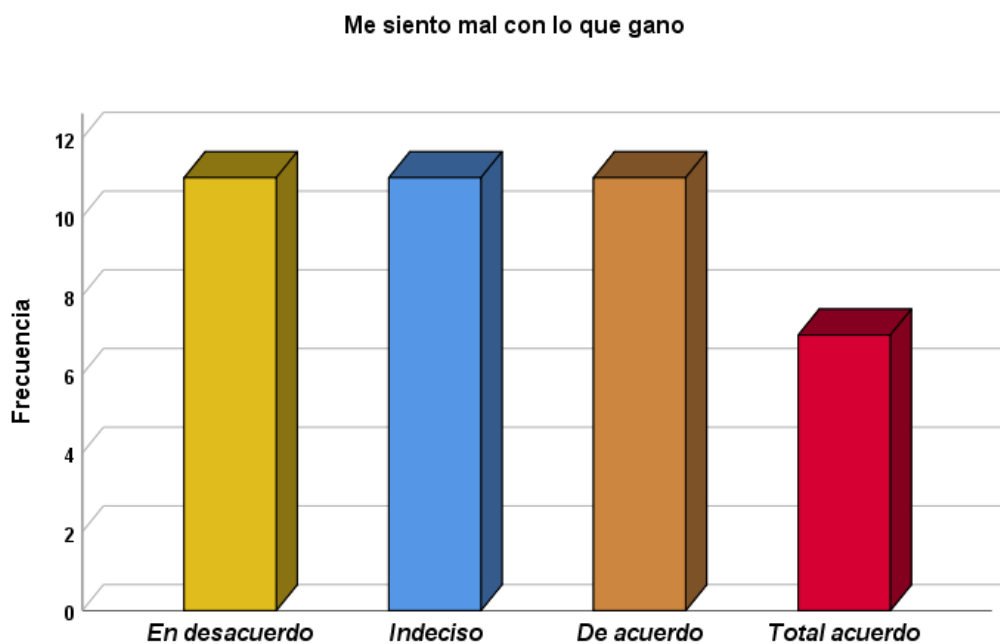
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 27 porcentaje sobre el sueldo

Interpretación: Teniendo un total un 40 de encuestados, podemos observar que el 5% está en total desacuerdo, 15% en desacuerdo, 15% indeciso, 30% de acuerdo y 35% total acuerdo. Por lo tanto, podemos concluir que los colaboradores del Centro Médico Villa María no sienten que su sueldo va acorde con las labores que realizan.

Tabla 28 Me siento mal con lo que gano

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	11	27,5 %
Indeciso	11	27,5%
De acuerdo	11	27,5%
Total, acuerdo	7	17,5%
Total	40	100%



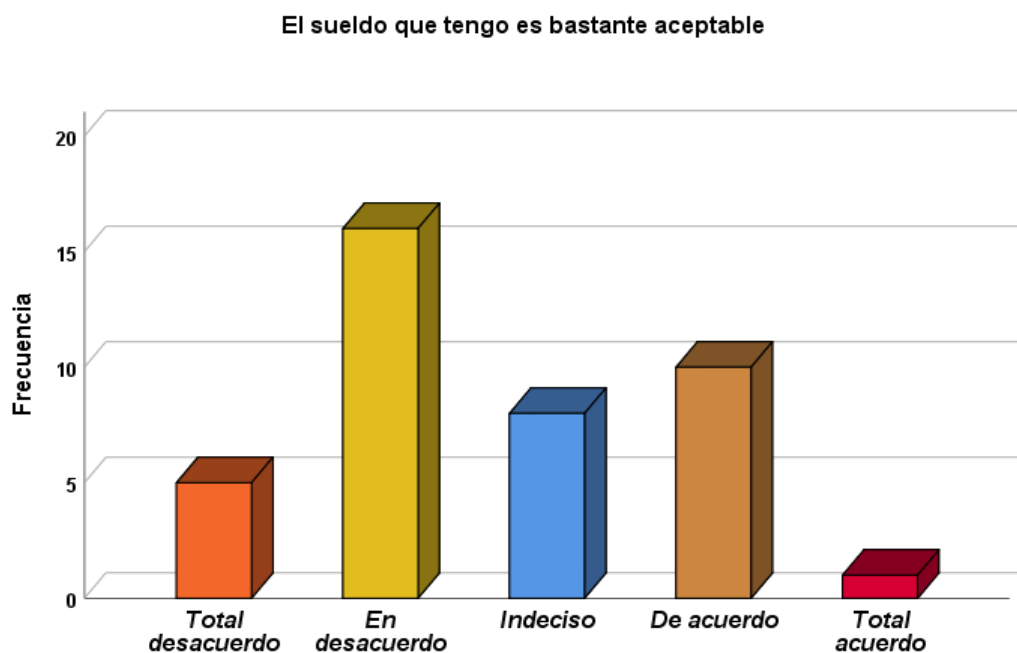
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 28 porcentaje el sueldo

Interpretación: Teniendo un total un 40 de encuestados, podemos observar que la inclinación para este escenario no es favorable ni desfavorable es más se observa que no están seguros con lo que sienten debido a que un 27,5% están en desacuerdo, 27,5% indeciso, 27,5% de acuerdo y 17,5% en total acuerdo.

Tabla 29 El sueldo que tengo es bastante aceptable

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	5	12,5%
En desacuerdo	16	40%
Indeciso	8	20%
De acuerdo	10	25%
Total, acuerdo	1	2,5%
Total	40	100%



Fuente: Elaboración Propia

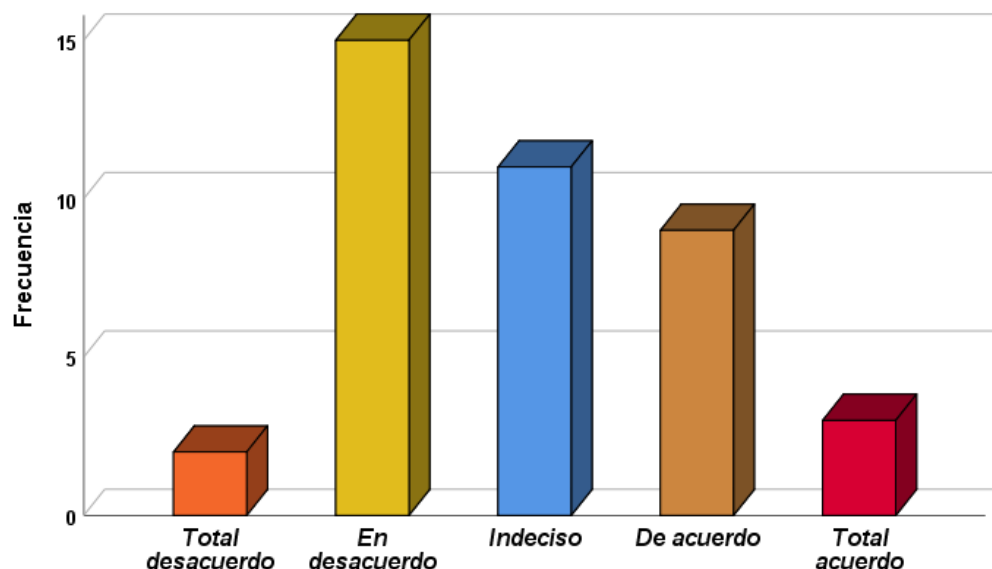
Figura 29 porcentaje sobre el sueldo

Interpretación: Teniendo un total un 40 de encuestados, los resultados para este escenario no son favorables debido a que los colaboradores se encuentran en desacuerdo con el sueldo que reciben por lo que el 12,5% indica estar en total desacuerdo, 40% en desacuerdo, 20% indeciso, 25% de acuerdo y solo 2,5% en total acuerdo.

Tabla 30 La sensación que tengo de mi trabajo es que están explotando

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	15	37,5%
Indeciso	11	27,5%
De acuerdo	9	22,5%
Total, acuerdo	3	7,5%
Total	40	100%

La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando



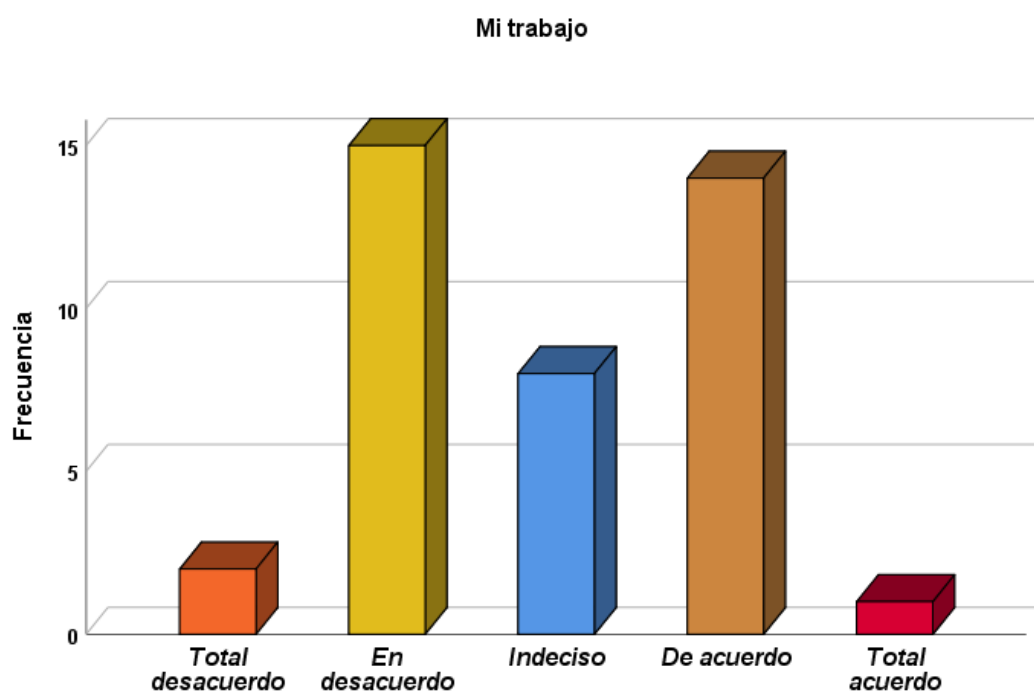
Fuente: Elaboración Propia.

Figura 30 porcentaje sobre la sensación del trabajo

Interpretación: Teniendo un total un 40 de encuestados, los resultados muestran que el 5% está en total desacuerdo, 37,5% en desacuerdo, 27,5% indeciso, 22,5% de acuerdo y 7,5% en total acuerdo indicando resultados favorables debido a que los colaboradores no tienen la sensación de que los estén explotando.

Tabla 31 Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas

	Frecuencia	Porcentaje
Total, desacuerdo	2	5%
En desacuerdo	15	37,5%
Indeciso	8	20%
De acuerdo	14	35%
Total, acuerdo	1	2,5%
Total	40	100%



Fuente: Elaboración Propia

Figura 31 porcentaje sobre el trabajo permite cubrir las expectativas económicas

Interpretación: Teniendo un total un 40 de encuestados, los resultados muestran que el 5% están en total desacuerdo, 37,5% en desacuerdo, 20% indeciso, 35% de acuerdo y 2,5% en total acuerdo, por lo tanto, nuevamente podemos observar que su remuneración no es lo suficiente para las labores que realizan, por ello no cumplen con las expectativas.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En el presente trabajo de investigación se tuvo como objetivo general: Describir los factores más importantes en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María el distrito de San Juan de Miraflores 2022.

El primer objetivo específico es describir la significación de la tarea como factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María, el resultado que se obtuvo es que el 37,5% se encuentra en un nivel alto. Lo cual guarda relación con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Bonilla, G. (2018) sobre la “Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana” en el que tuvo como resultado que la dimensión significación de la tarea es uno de los factores con mayor impacto teniendo un 15,5% lo que quiere decir que los trabajadores tienen buena disposición a su trabajo, y que por lo tanto pueden desempeñar mejor sus funciones.

El segundo objetivo específico es describir las condiciones de trabajo como factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María, el resultado que se obtuvo es que el 27,5% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio. Este resultado es similar a la investigación de Lomas, R. (2017) sobre “Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017” tuvo por resultado que el 37% poseen un nivel de satisfacción medio con respecto a la dimensión condiciones de trabajo.

El tercer objetivo específico es describir el reconocimiento personal y/o social en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María, se halló que el 25% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio y el mismo porcentaje en el nivel muy bajo, esto se debe a que no les agrada que limiten su trabajo para no pagarles sus horas extras. Dicho resultado es similar a la investigación de Bonilla, G. (2018) titulada “Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana” en el que tuvo como resultado que la dimensión reconocimiento personal y/o social es uno de los factores con menor impacto teniendo un 1,7%. Sin embargo, en la investigación de Machuca, R. (2020) titulada “Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales” no concuerda con los resultados presentados anteriormente, teniendo 44.5% satisfechos y 16.8% muy satisfechos los que tienen el cargo de operarios, mientras que los de puestos administrativos están en un 48% satisfechos y el 22% muy satisfechos en dicha dimensión. Esto quiere decir que sienten que se les reconoce tanto a ellos como a los logros que obtienen en la empresa.

El cuarto objetivo específico es describir los beneficios económicos como factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María, en el que se pudo observar como resultado que el 22,5% de los colaboradores se encuentra en un nivel muy bajo lo cual muestra una inclinación desfavorable para la organización. Dicho resultado coincide con la investigación de Isla, Ordinola, Rondan y Villalba (2017) titulada “Satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas” los resultados con respecto a los beneficios laborales y/o remunerativos, concluyen que es el factor con una calificación “regular” debido que las mujeres perciben una remuneración menor a sus expectativas

debido a que los horarios de trabajo no son flexibles para sus necesidades según su condición y rango generacional. Por otro lado, en la investigación realizada Bonilla, G. (2018) sobre la “Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana” concluye que el factor que obtuvo mayor impacto positivo con un 74,1% son los benéficos económicos lo que indicaría que los trabajadores están satisfechos y de acuerdo con el salario percibido.

4.2 Implicancias

En base a lo anterior mencionado se consideran para la investigación en el Centro Médico Villa María implicancias teórica y práctica:

Implicancia teórica, la investigación ha permitido conocer cuán importante es la satisfacción laboral en las organizaciones, partiendo de puntos en las que nos demuestra las bases teóricas que se mencionan de Locke y Herzberg, dando como conclusión como las condiciones de trabajo mejoran en la satisfacción, al igual que los reconocimientos por las labores desempeñadas, el cuán importante son realizar sus funciones y por último los beneficios y remuneraciones, es por ello que se han logrado obtener buenos resultados en la opinión de los colaboradores, por lo tanto, se puede agregar de que esto influye de manera positiva por lo que se genera un mejor desempeño de las funciones en la organización.

Implicancia práctica la investigación ha permitido identificar que la satisfacción laboral influye bastante por las condiciones de trabajo y el cómo se sienten respecto a las funciones que realizan (significación de la tarea), en cuanto al reconocimiento los colaboradores consideran que no lo toman tanto en cuenta y es de suma importancia

debido a que esto mejora en cómo se sienten en sus puestos, por otro lado en los beneficios salariales y remuneraciones también debe considerarse, todo esto debe valorarse en las organizaciones para lograr obtener colaboradores satisfechos con sus labores.

4.3 Limitaciones

- Poco tiempo para realizar el presente trabajo de investigación.
- Para realizar los antecedentes, la mayoría de las tesis que se encontró eran de tipo correlacional.
- Escasa información con respecto a la variable y teorías de la presente investigación.
- No poder validar alguna información con la empresa de forma presencial debido a la coyuntura actual.

4.4 Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación se pudo describir que los factores más importantes en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María fueron significación de la tarea, de manera parcial condiciones trabajo, y en menor impacto fue el reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos los cuales fueron no tuvieron buenos resultados.

Primera Dimensión: Según el primer objetivo específico la significación de la tarea es un factor importante en la satisfacción laboral, dando un porcentaje del 37,5%, por lo tanto, podemos decir que se sienten identificados con las labores del puesto que realizan, es por ello que esto afecta de manera positiva en la satisfacción laboral.

Segunda Dimensión: Según el segundo objetivo específico las condiciones de trabajo son un factor con un nivel medio de importancia en la satisfacción laboral, teniendo un porcentaje del 27,5% por ello podemos concluir que no están satisfechos ni insatisfechos con el ambiente de trabajo ni con el horario. Sin embargo, podría haber aspectos a mejorar.

Tercera Dimensión: Según el tercer objetivo específico el reconocimiento personal y/o social obtuvo como resultado que el 25% se encuentra el nivel medio y el otro 25% en el nivel muy bajo por lo que se puede concluir que no están totalmente satisfechos debido a que sienten limitan su trabajo para no pagarles sus horas extras.

Cuarta Dimensión: Según el cuarto objetivo específico los beneficios económicos tuvieron como resultado que el 22,5% se encuentra en nivel muy bajo de satisfacción, por lo que se concluye que los colaboradores no están satisfechos con el sueldo que reciben y esto es respecto a la labor que realizan ya que no les permite cubrir sus expectativas económicas.

4.5 Recomendaciones

Antes de finalizar con esta investigación, se dará algunas recomendaciones a los empleadores del Centro Médico Villa María para aplicarlas en los colaboradores. Estas recomendaciones se darán gracias a los resultados obtenidos con el fin de tener a sus colaboradores más satisfechos para las siguientes investigaciones futuras.

- a) Mantener confianza con sus colaboradores, teniendo una comunicación efectiva y preocupándose si necesitan ayuda en algún momento, esto permitirá que los colaboradores estén más concentrados en cómo realizar sus funciones de la mejor manera.
- b) Se recomienda evaluar los horarios de trabajo de cada colaborador y flexibilizar los turnos para así mejorar las condiciones de trabajo.
- c) Se recomienda que anualmente pasen una evaluación de desempeño todos los colaboradores del Centro Médico Villa María, en dónde al finalizar y obtener los resultados se pueda dar un feedback de parte de sus jefes directos para ver en qué aspectos se puede mejorar, de la misma manera los colaboradores a sus jefes.
- d) Reconocer de manera mensual aquellos colaboradores que lleven a cabo de manera eficiente sus labores, aplicando reconocimientos en reuniones presenciales por parte de los jefes inmediatos de cada área.
- e) Mantener capacitaciones constantes cada seis meses para contar con una mejor calidad de atención y realización de las labores diarias.
- f) Armar equipos y hacer campañas mensuales con el fin de demostrar rapidez y eficiencia al momento de presentarse un inconveniente. Otorgando un incentivo al equipo que tenga excelentes resultados.
- g) Realizar reuniones más frecuentes con todos los colaboradores del Centro Médico Villa María para que puedan manifestar sus ideas y sugerencias de manera libre y abierta como una alternativa de mejora.
- h) Remunerar adecuadamente las horas extras que realicen los colaboradores



- i) Otorgar una remuneración correspondiente según las actividades que realizan dentro del Centro Médico Villa María para así lograr un porcentaje mayor de satisfacción en las investigaciones futuras.

TITULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>“Satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022”</p>	<p>General: ¿Cuáles son los factores más importantes en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?</p>	<p>General: Describir los factores más importantes en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022</p>	<p>Significación de la tarea</p>	<p>Sentido de esfuerzo Realización Equidad y/o aporte material</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva Cuantitativa</p> <p>Población: 40 colaboradores</p> <p>Muestra: 40 colaboradores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	<p>Específicos: ¿La significación de la tarea es un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?</p>	<p>Específicos: Describir la significación de la tarea como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022</p>	<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Comodidad en el trabajo Distribución física de ambiente Relación con el jefe</p>	
	<p>¿Las condiciones de trabajo es factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?</p>	<p>Describir las condiciones de trabajo como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022</p>	<p>Reconocimiento personal y /o social</p>	<p>Relación interpersonal Reconocimientos laborales Tareas realizadas</p>	
	<p>¿El reconocimiento personal y /o social es un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?</p>	<p>Describir el reconocimiento personal y/o social como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022</p>	<p>Beneficios económicos</p>	<p>Remuneraciones Incentivos Expectativas económicas</p>	
<p>¿Los beneficios económicos son un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022?</p>	<p>Describir los beneficios económicos como un factor importante en la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el distrito de San Juan de Miraflores - 2022</p>				

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES A REALIZAR	ENERO				FEBRERO				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del tema de investigación	x	x	x									
Planteamiento del problema, objetivos y justificación		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Revisión bibliográfica			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Análisis de la información	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Marco metodológico (importancia, tipo de investigación, diseño)							x	x	x	x	x	x
Operacionalización de variables							x	x	x	x		
Identificación de población y muestra								x	x			
Matriz de consistencia								x	x	x		
Encuesta											x	x
Resultados										x	x	x

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica. 24. Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3.^a ed.). Pearson. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigacion-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bonilla, G. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana. Obtenido de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, M. (2019). Satisfacción laboral percibida por los colaboradores de Rotoplas en el área de producción, período 2019. Obtenido de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4421/TRABSUFICIENCIA_CASTRO_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carreño, A. (16 de mayo del 2018). Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos. [CepymeNews](https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos). Obtenido de: <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos>
- Ceferino, R. y Atehortua, J. (2021). La satisfacción laboral y su efecto en el desempeño en una empresa mediana del sector textil en Bogotá. Obtenido de: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/26526>

Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones, México DF, México McGraw-hill/Interamericana editores.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Cortés, M., y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación (10.^a ed.). Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de:

http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Cubo, S. Martín, B y Ramos, J (2011). Métodos de investigación y análisis de

datos en ciencias sociales y de la salud. Obtenido

de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=680311>

Danel, O. (2015, 4 noviembre). Metodología de la Investigación (Diapositivas).

ResearchGate. Obtenido de:

https://www.researchgate.net/publication/283486298_Metodologia_de_la_investigacion_Poblacion_y_muestra

De La Cruz, D y Gonzales, L. (2020). Nivel de satisfacción laboral ante el covid-19 en el supermercado plaza vea La Molina. 2020. Obtenido de:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cdd0c889-635a-4540-879b-23074f59cd20/content>

Fernandez, P. (27 de junio del 2019), Estudio registra caída en la satisfacción de los trabajadores chileno y aumento en la incertidumbre financiera. Tv Chile 24 horas.

Obtenido de:

<https://www.24horas.cl/data/estudio-registra-caida-en-la-satisfaccion-de-los-trabajadores-chilenos-y-aumento-en-la-incertidumbre-financiera--3415452>

González, R., y Salazar, F. S. (2008, abril). Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación (Tesis de Administración) Obtenido de:

<http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-Gonz%C3%A1lez.pdf>

Gorgas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2011). Estadística básica para estudiantes de ciencias (17 ed.). Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de:

https://webs.ucm.es/info/Astrof/users/jaz/ESTADISTICA/libro_GCZ2009.pdf

Grados, R. (2019). Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, 2018. Obtenido de:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4328/TRABSUFICIENCIA_GRADOS_REBECA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Grande y Abascal. (2005). Obtenido de C:/Users/PEREZ/Desktop/población.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación.

Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (6.^a ed.). Interamericana editores, S.A. de C.V. Obtenido de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Isla, D. Ordinola, B. Rondan J y Villalba J (2017). Satisfacción Laboral de las Mujeres Ejecutivas. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9654/ISLA_OR DINOLA_SATISFACCION_EJECUTIVAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Llanos, M. (2017). Gestión del talento humano en la satisfacción laboral en supermercados

Plaza Vea Higuiereta- Surco Perú, 2017. Obtenido de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27861>

Lomas, R. (2017). Satisfacción laboral y su conexión con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires. Obtenido de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa

(Capítulo II.3. ed.). Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de:

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Los argentinos son los menos satisfechos con su trabajo actual en la región.

(“IProfesional”,2021). Obtenido de:

<https://www.iprofesional.com/management/338155-argentinos-los-menos-satisfechos-con-su-trabajo-en-la-region>

Machuca, R. (2020). Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales 2020. Obtenido de:

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maldonado, L. (2019). Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de Lima. Obtenido de:

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4464/TRABSUFICIENCIA_MALDONADO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo.

(“Editorial La República S.A.S”,2019). Obtenido de:

<https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>

Paye, K. y Piñan, L. (2021). Satisfacción Laboral en Colaboradores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Huara. Obtenido de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5113/PAYE%20y%20PI%20C3%91AN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pérez, E. (2021). La satisfacción laboral de los trabajadores mayores en España. Obtenido de: <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/21702>

RPP Noticias (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>

Salinas, S. (2018). Propuesta de mejora para la satisfacción laboral de los colaboradores de empresas de transporte privado de Trujillo. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14961/Salinas%20Rodr%C3>

Tan sólo el 13% de los empleados a nivel mundial afirma sentirse comprometido. (“ORH Grupo Editorial de conocimiento y Gestión, S.L”, 2019). Obtenido de: <https://www.observatoriorh.com/orh-posts/tan-solo-el-13-de-los-empleados-a-nivel-mundial-afirma-sentirse-comprometido.htm>

Un estudio asegura que descendió el nivel de satisfacción laboral de los argentinos. (“Ámbito”, 2022). Obtenido de: <https://www.ambito.com/informacion-general/empleo/un-estudio-asegura-que-descendio-el-nivel-satisfaccion-laboral-los-argentinos-n5350530>

Vallellano, M. (2019) La satisfacción laboral en profesionales asistenciales: De la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención. Obtenido de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>

ANEXOS

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	RANGO
“SATISFACCIÓN LABORAL”	Frederick Herzberg (1969) “La satisfacción laboral es el resultado de un conjunto de factores motivacionales”	La presente variable está organizada por 4 dimensiones y 12 indicadores los cuales serán medidos con una encuesta	Significación de la tarea	Sentido de esfuerzo Realización Equidad y/o aporte material	Total, Acuerdo De Acuerdo Indeciso En Desacuerdo Total, desacuerdo
			Condiciones de trabajo	Comodidad de ambiente Distribución física de ambiente Relación con el jefe	
			Reconocimiento personal y/o social	Relación interpersonal Reconocimientos laborales Tareas realizadas	
			Beneficios económicos	Remuneraciones Incentivos Expectativas económicas	

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL – SPC)

Sonia Palma Carrillo

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: Género: M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Área de trabajo:..... Cargo que ocupa:..... Fecha:.....

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total, Acuerdo	TA
De Acuerdo	A
Indeciso	I
En Desacuerdo	D
Total Desacuerdo	TD

	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo con relación a la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizó 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 realmente 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 las que 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 que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	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					