



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA HUMANA**

**TESIS**

**SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LA LIBERTAD 2015**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA HUMANA**

**AUTORA**

**Br. MIRELLA CARIDAD ÑIQUEN SILVA**

**ASESOR**

**Mg. MARTIN CASTRO SANTISTEBAN**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA**

A mi Padre Celestial, Mi Dios todopoderoso por guiarme y darme la fortaleza para seguir adelante y lograr hoy mi sueño deseado.

A mi Abuelita Josefina, quien se convirtió desde que partió de este mundo, en Mi Ángel de la Guarda y porque se, que siempre está conmigo y siempre me acompaña desde el cielo.

A mis Queridos Padres Ana María y Simón por darme todo su amor, su apoyo emocional, incondicional y regalarme el don de la vida.

A mis Queridos Hermanos Percy Simón y Juan Carlos, por su apoyo incondicional y brindarme siempre su confianza en todo momento.

A Mis Mejores Profesores y Mis Mejores Amigas.

A todos ellos, los que me acompañaron en este camino de esfuerzos, dándome todo su apoyo incondicional, moral y brindándome su confianza y optimismo para seguir adelante.

Mirella Caridad

## **AGRADECIMIENTO**

A a mi Padre Celestial, mi Dios todopoderoso, por darme las fuerzas necesarias, por ayudarme a ser perseverante y guiarme para hacer este valioso trabajo.

A mi Profesor Martin Castro Santisteban, Asesor de mi trabajo de tesis, quien me oriento incondicionalmente para la elaboración y logro del mismo, gracias por su valiosa colaboración, el éxito de este trabajo también le pertenece.

A la Universidad Alas Peruanas, Filial Trujillo, por su formación académica y que hoy le retribuyo con mucho cariño y orgullo, siendo egresada de esta especialidad; como Licenciada en Psicología Humana.

A la Institución Estatal Gerencia Regional de Salud - La Libertad - GERESA, y a todo el personal que allí labora, por brindarme su apoyo, su colaboración y permitirme la realización de este trabajo.

A todos Gracias....

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar el nivel de Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Institución Estatal Gerencia Regional de Salud – La Libertad, la población fue de 306 y la muestra de 114. El tipo de investigación es descriptiva con diseño no experimental y transversal y se utilizó como instrumento la escala de satisfacción laboral de Palma (1999). Como conclusiones se destaca que un 33.3% de los trabajadores alcanzaron en la categoría de regular satisfacción en la dimensión Condiciones físicas y materiales, un 71.1% de trabajadores tienen una regular satisfacción en la dimensión Beneficios laborales y/o Remunerativos, un 29.8% de ellos se ubican en la categoría regular en la dimensión Políticas Administrativas, un 81.6% en la categoría regular en la dimensión Relaciones sociales, así mismo, un 49.1% se ubican en el nivel regular en la dimensión Desarrollo Personal, un 78.9% en la categoría regular en la dimensión Desempeño de tareas, y un 63.2% en la categoría regular en la dimensión Relación con la autoridad.

Palabras clave. Satisfacción Laboral, Trabajadores, Gerencia Regional de Salud.

## **ABSTRACT**

The present research work aims to determine the level of job satisfaction in the State institution health - La Libertad Regional management workers, the population was 306 and sample of 114. The type of research is descriptive not experimental and cross-sectional design and was used as an instrument of Palma (1999) job satisfaction scale. As conclusions highlights to a 33.3 per cent of workers were in the category of regular satisfaction in its physical size or materials, a 71.1% of employees have a regular satisfaction in work benefits and Remunerative dimension, a 29.8% of them are located in the category regular in dimension administrative policies, a 81.6% in category regular dimension relationships Likewise, a 49.1% are located in the level adjusted to the Personal development dimension, a the 78.9 per cent in the regular category in the dimension tasks, and a 63.2% in category regular dimension relationship with the authority.

Keywords: job satisfaction, workers, Regional Health Management.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Caratula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract .....	v
Índice.....	vi
Introducción.....	9
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	11
1.2. Delimitación de la Investigación .....	13
1.2.1. Delimitación temporal .....	13
1.2.2. Delimitación geográfica .....	13
1.2.3. Delimitación social.....	13
1.3. Formulación del Problema.....	13
1.3.1. Problema principal.....	13
1.3.2. Problemas secundarios .....	13
1.4. Objetivos de la Investigación.....	14
1.4.1. Objetivo general .....	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	14
1.5. Justificación de la Investigación .....	15
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2.2. Bases Teóricas.....	19
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>28</b>
3.1. Tipo de Investigación.....	28
3.2. Diseño de la Investigación.....	28
3.3. Población y Muestra de la Investigación .....	28
3.3.1. Población.....	28
3.3.2. Muestra .....	28
3.4. Variables, Dimensiones e Indicadores .....	31
3.5. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos.....	32

3.5.1. Técnicas .....	32
3.5.2. Instrumentos.....	32
3.6. Procedimientos.....	33
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS</b> .....	34
4.1. Resultados .....	34
4.2. Discusión de Resultados .....	46
Conclusiones.....	49
Recomendaciones.....	52
Referencias Bibliográficas .....	53
Anexos .....	58
1. Instrumento .....	59
2. Consentimiento informado.....	61
3. Matriz de consistencia .....	62

## LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1.- Distribución de la muestra según Edad.....	29
Tabla 2.- Distribución de la muestra según Género .....	30
Tabla 3.- Distribución de la muestra según Área de trabajo.....	30
Tabla 4.- Distribución de la muestra según Situación laboral.....	30
Tabla 5.- Matriz de operacionalización de la variable.....	31
Tabla 6.-Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad .....	34
Tabla 7.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones Físicas y Materiales.....	35
Tabla 8.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos .....	36
Tabla 9.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Políticas Administrativas .....	37
Tabla 10.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Relaciones Sociales.....	38
Tabla 11.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Desarrollo Personal.....	39
Tabla 12.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Desempeño de Tareas.....	40
Tabla 13.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Relación con la Autoridad .....	41
Tabla 14.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral según Edad .....	42
Tabla 15.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral según Género .....	43
Tabla 16.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral según Área de Trabajo.....	44
Tabla 17.- Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral según Situación Laboral.....	45



## INTRODUCCIÓN

Actualmente hablar de Satisfacción Laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus trabajadores, el tema es importante ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hacen y sintiéndose satisfechos de pertenecer a la institución o empresa donde laboran y así lograr una mayor satisfacción personal. (Fuentes, 2012), Así de este modo, la mayoría de empresas tendrían como propósito primordial, ser altamente competitivas, reconocidas y tener el mejor posicionamiento, eso toma en cuenta que la satisfacción laboral es un pilar fundamental para el desarrollo personal y el crecimiento organizacional, por lo que, el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos, así como tener un adecuado clima laboral, ya que este influirá en la vida cotidiana de los trabajadores.

Por otro lado, el conocimiento del comportamiento organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones estatales y privadas debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Así mismo, las organizaciones actualmente están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, debido a que el proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas satisfechas con su trabajo, ya que esto aumentará claramente su rendimiento laboral y la calidad del servicio que prestan (Vásquez, 2007). Por ello el conocimiento y comprensión del nivel de satisfacción del personal debe constituir un factor fundamental dentro de su desempeño laboral y su productividad, por tanto sería importante y necesario contar con el trabajo de un recurso humano como lo es, un Psicólogo Organizacional, cuyo propósito es proporcionar información válida que permita elaborar estrategias para mejorar los niveles de satisfacción del personal y así contribuir al mejoramiento y fortalecimiento a la calidad de atención y por derecho propio como parte del bienestar social. Por lo tanto, dentro de la investigación se puede apreciar en el Capítulo I Planteamiento del Problema, en el Capítulo II Marco Teórico, en el

Capítulo III Metodología de la Investigación y en el Capítulo IV Resultados, Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente, las Referencias Bibliográficas y Anexos. Además, el presente estudio es una gran oportunidad que servirá como base para las futuras investigaciones y para la organización Estatal Gerencia Regional de Salud - La Libertad - GERESA, información que le permita elevar el nivel de liderazgo y a la vez, poseer un personal motivado y bien orientado hacia, lo que la organización desea obtener.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

El mundo del trabajo se ha convertido en un punto de referencia para entender las conductas de los individuos. Los estilos de vida han cambiado drásticamente y se ha alterado global y significativamente la calidad de vida de las personas. Lograr una mayor satisfacción en el trabajo será un paso positivo a favor de la calidad humana (Romero, 2001).

Los factores de la organización del trabajo tales como las políticas internas de la empresa, la estructura administrativa, las relaciones con los demás, la inseguridad en el empleo, las condiciones físicas de trabajo, y la calidad de la supervisión pueden conducir a la insatisfacción laboral, tal como lo refiere Byrne (2006) así mismo, si es muy poca o llega a ser nula la satisfacción en las labores que desempeña el empleado, se observará que la insatisfacción produce una baja eficiencia organizacional, pudiéndose expresar a través de conductas de expresión, deslealtad, negligencia, agresión o retiro (Ortiz y Cruz, 2008).

Por otro lado, la frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse a través de sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente, conviene señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación (Flores, 1992). Sin embargo, en la actualidad el trabajo y como consecuencia sus elementos, materias primas, instrumentos, procesos

productivos, actividades encomendadas al personal y sistemas de administración han sufrido cambios sustantivos que han repercutido en distintos aspectos de la vida laboral de los trabajadores, afectando su satisfacción en el trabajo. Por lo cual en las empresas que se aprecia un énfasis en lograr mayores índices de productividad, bajos costos, desarrollar planes y programas de calidad y certificación, con lo cual se crean nuevos escenarios que tienen un impacto en las actitudes, los intereses y la satisfacción hacia el trabajo (López, Casique y Ferrer 2007).

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado, en el cual las empresas buscan personal capacitado que tengan buenos conocimientos, dispuestos al cambio; ya que cuando las actitudes son negativas, contribuyen a la presencia de dificultades futuras de la empresa, en consecuencia, existe una gran importancia con respecto a que la satisfacción laboral que es una variable fundamental dentro de la productividad. Por otra parte, el activo más importante de la organización son los trabajadores y es necesario generar satisfacción en los mismos, tanto de carácter económico como en sus condiciones de trabajo, lo cual tiene implicancia en la productividad y rentabilidad de la institución.

En nuestra realidad local, en una empresa privada de la ciudad de Trujillo, existe un 4% de Alta Insatisfacción laboral en los trabajadores, así mismo un 25% denotan una Parcial Insatisfacción laboral frente a su trabajo (Ugas, 2011).

Tomando en consideración los datos anteriores se puede percibir también en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, que existen indicadores de insatisfacción laboral, ya que se observa una disminución en el trabajo, bajo rendimiento, quejas, falta de participación de los empleados, poco interés por su formación y desarrollo profesional, deficiente servicio a los usuarios, etc.

Ante esta situación descrita, se propone responder la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características de la satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud La Libertad - 2015?

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

### **1.2.1. Delimitación temporal**

El estudio sobre Satisfacción Laboral en el personal de la Gerencia Regional de Salud - La Libertad; se realizará desde el mes de Julio hasta el mes de octubre del presente año.

### **1.2.2. Delimitación geográfica**

La investigación se realizará en la Gerencia Regional de Salud - La Libertad, que se encuentra ubicada en la Calle, Los Rubís N° 362 Urb. Santa Inés, en el Distrito de Trujillo, Departamento de la Libertad.

### **1.2.3. Delimitación social**

El grupo social objeto de estudio es el personal de la Gerencia Regional de Salud - La Libertad y se incluirán personal hombres y mujeres de diferentes áreas y cargos de trabajo, también se considerará el tiempo y condición laboral entre otras variables sociodemográficas.

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

### **1.3.2 Problemas secundarios**

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Condiciones Físicas y Materiales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los Beneficios Laborales y/o Remunerativos que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Políticas Administrativas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Relaciones Sociales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el Desarrollo Personal que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el Desempeño de Tareas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral y Relación con la Autoridad que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar el nivel satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad – 2015.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Condiciones Físicas y Materiales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los Beneficios Laborales y/o Remunerativos que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Políticas Administrativas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Relaciones Sociales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en el Desarrollo Personal que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en el Desempeño de Tareas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

Identificar el nivel de satisfacción laboral y la Relación con la Autoridad que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

Determinar el nivel satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad – según Edad, Género, Área de trabajo y Situación laboral.

### **1.5. Justificación de la Investigación**

El presente estudio representa un importante aporte que puede ser de gran utilidad para la solución de los diferentes problemas presentes y a futuros en el personal de la Gerencia, ya que desde la perspectiva científica aporta conocimientos actualizados sobre el área de estudio, además constituye un lineamiento actual dentro del área de psicología organizacional, de la misma manera que servirá de utilidad teórica y de base para futuras investigaciones.

Así mismo, nos permitirá conocer la realidad problemática de los trabajadores de la institución, por lo que es importante conocer el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral de los empleados, ya que, gracias a ésta, permitirá obtener mayor información respecto a la satisfacción laboral y el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, considerando que los trabajadores constituyen el activo más importante de la empresa, y que a su vez, éstos enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al cliente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, es importante conocer las Condiciones Físicas y materiales, Beneficios laborales y/o Remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad, ya que todo esto tiene que ver con el perfil de Satisfacción Laboral que tienen los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

##### **Internacionales**

Fuentes (2012), en su tesis “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala), concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos, los empleados de la delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo, les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Álvarez (2010), en el estudio descriptivo sobre “Satisfacción Laboral en el Personal Técnico y Secretarial de una Institución de Educación Superior en Guatemala”, realizado con 90 sujetos tanto del género masculino como femenino, utilizó un cuestionario de 14 preguntas, profundizó en factores importantes para la satisfacción como el crecimiento profesional, el sentirse parte de la institución, el ser reconocido por las metas alcanzadas y la estabilidad laboral como aspectos que influyen altamente en la satisfacción laboral.



Con base en los resultados, concluye que en el personal administrativo existe un alto nivel de satisfacción de los colaboradores técnicos y secretariales administrativos de la institución, además de la satisfacción en el género femenino, esta encierra aspectos importantes dentro de la organización tales como; sentirse parte de la organización, ser tomado en cuenta, mejor comunicación con jefes inmediatos en comparación con el género masculino, así mismo la antigüedad no es un factor vital para la satisfacción laboral de los colaboradores. Por lo anterior recomendó el seguimiento adecuado de los diferentes programas o proyectos de integración motivacionales para los jefes inmediatos y sus subalternos.

Torres (2007), “Absentismo y Satisfacción Laboral en Enfermeras del Instituto de Seguro Social México”, Tesis que incluyo en la satisfacción laboral: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Considero 205 enfermeras y determino la relación entre absentismo y la satisfacción laboral en el personal de enfermería, realizando un estudio observacional, transversal. El 62% del personal y se encontró con moderada satisfacción y el 3% con baja satisfacción. Así mismo, no se encontró correlación ni asociación entre satisfacción laboral y absentismo.

## **Nacionales**

Juárez y Juan (2011), en su trabajo denominado “Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Docentes de las Facultades de Educación y Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto 2011”, concluye que existe relación entre la satisfacción y la productividad tanto en los docentes de la Facultad de Educación, como en los de Ciencias de la Salud. Los niveles de insatisfacción y satisfacción promedio se encuentran en porcentajes mayores que la alta satisfacción, lo que determina menor productividad en ambas facultades. Aunque de manera general sabemos que la principal base del malestar de los docentes es ambiental (salario, infraestructura donde desarrollan su labor, materiales y

reconocimiento), ligada a las circunstancias mismas de la enseñanza, y a las presiones sociales que recaen sobre ellos.

Bobbio y Ramos (2010), plantearon determinar la “Satisfacción Laboral y los Factores asociados en el personal Asistencial Médico y no Médico de un Hospital Nacional de Lima – Perú”. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. La encuesta fue diseñada en base a estudios anteriores y evaluó aspectos relacionados a satisfacción laboral en función de parámetros como la ocupación desempeñada, carga laboral, tiempo de trabajo, clima organizacional adecuado, facilidades para capacitación, ambiente de trabajo adecuado, desempeño laboral, relación con jefes y/o superiores, etc. Los resultados obtenidos evidenciaron que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en el personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional de Lima.

Valencia (2008), efectuó una investigación “Estilos Gerenciales y Satisfacción Laboral”, su objetivo fue buscar la relación de estas variables en el Personal Administrativo de la Dirección General de Administración de la U.N.M.S.M. El diseño fue el transaccional o transversal con dos variables en relación asociativa y 5 grupos de medición. La población maestra del presente estudio está compuesta por 481 personas que forman parte del personal administrativo de la dirección de Administración de la U.N.M.S.M. Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de Satisfacción laboral adaptado por el magister en Administración Arana Walter (2005). Las conclusiones del estudio afirman que existe relación significativa entre los estilos gerenciales y la satisfacción laboral en el Personal Administrativo de la Administración Central de la U.N.M.S.M

## **Locales**

Alva y Juárez (2014), en Trujillo, en su estudio “Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. del Distrito de Trujillo - 2014”, llegaron a la conclusión que el nivel de productividad de la empresa Chimú Agropecuaria es

medio, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente, por lo tanto el nivel de satisfacción que manifiesta los colaboradores encuestados es de nivel medio 52.50%, y de nivel bajo 31.25% en tanto que el 16.25% de los encuestados tiene un nivel de satisfacción alto por el puesto donde laboran, así mismo el desempeño que presentan los trabajadores es de un nivel medio que es el 50% la cual la empresa tiene mucha rentabilidad.

Trujillo (2010), hizo una investigación que tuvo como objetivo conocer las diferencias de los “Niveles de Satisfacción Laboral entre el Personal Médico y Administrativo del Hospital Regional de la Ciudad de Trujillo - 2009”. Para la investigación se usó el tipo de investigación descriptivo comparativo. La muestra estuvo conformada por 78 trabajadores, siendo 28 del personal médico y 50 del personal administrativo del Hospital Regional. Para la recolección de datos se utilizó la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL – SPC). Las conclusiones más significativas, en forma general existe diferencia estadísticamente alta en los niveles de la satisfacción laboral entre el personal médico y administrativo.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **Satisfacción Laboral**

#### **Diversas Definiciones de Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. Si bien es cierto, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo está basada en las creencias y valores que este desarrolla acerca de su propio trabajo, las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las

percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían hacer” (Márquez 2011 en, Ugas 2011).

Robbins y Judge (2009), lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos.

Amorós (2007), menciona con más claridad que es una actitud hacia el trabajo de uno, la diferencia entre la cantidad de recompensas que el empleado recibe y la cantidad que ellos consideran deben recibir.

Palma (2005), refiere que, es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. También la define como la actitud hacia el trabajador, que es un campo de interés creciente para quienes están relacionados a la actitud de gestión del potencial humano, expresa el grado de eficiencia y efectividad de la organización y su diagnóstico permite tomar decisiones respecto a las políticas y planes institucionales.

Actualmente no existe una sola definición de satisfacción laboral, ya que durante años muchos autores la han descrito de diferentes formas para su investigación. Así mismo, hablar de satisfacción se puede comprender como un estado emocional positivo o negativo de cada persona, según los resultados en su desempeño laboral a largo o corto plazo, involucrando otros aspectos físicos, o materiales y subjetivos que logran la satisfacción o insatisfacción en los trabajadores dentro de su centro de trabajo y haciendo de ellos un estilo de vida.

### **Insatisfacción Laboral**

Hannoun (2011), refiere que algunas personas por sus circunstancias personales o laborales se encuentran insatisfechas profesionalmente. Las causas pueden ser muy variadas y las consecuencias las llega a sufrir tanto la empresa u organización como la propia persona.

Hay casos en que los trabajadores ven mermados sus deseos profesionales. Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica.

Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

Esta respuesta negativa o rechazo que implica la insatisfacción dependerá, en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad de cada persona y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso de depresión al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente.

### **Antecedentes Históricos del estudio de Satisfacción Laboral**

Guevara (2010), afirma que la satisfacción en el trabajo ha sido una de las variables más estudiadas en el ámbito del comportamiento organizacional. Por ello ocupa un lugar central en las investigaciones, ya que siempre ha estado implícita o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

El mismo autor, señala que durante la década de los 30, se iniciaron los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y los factores que podrían afectarla. Robert Hoppock en 1935 publicó la primera investigación donde

hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados llegó a la conclusión de que "existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión". Entonces, a partir de esa década comenzó a observarse un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente, su punto máximo en los años 60. Observándose, entonces, un cierto desinterés en el momento en que comenzó a cuestionarse la relación entre la satisfacción y la productividad, ya que muchos individuos pasan gran parte de su vida en la organización, la cual tiene profunda influencia en su comportamiento. En los años 70, y todavía con una preocupación empresarial, se observa un resurgimiento gradual del interés por la temática, aceptando la perspectiva de la satisfacción en el trabajo como una actitud con consecuencias importantes para el individuo y para la organización, como son: el absentismo y el abandono laboral. Sin embargo, a partir de los años 80, este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia; con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida, de modo que las empresas consideradas excelentes apostaban por competencias como el servicio al cliente y la gestión humanista. A finales de la década del 90, se observa una evolución hacia otro paradigma: el capital humano; destacando el constante desarrollo de ese capital mediante estrategias de formación.

Finalmente, los estudiosos de la historia industrial han visto que socialmente las necesidades han ido evolucionando de manera que, en la actualidad, se exige más del trabajo, ya no es sólo un vehículo para ganarse la vida, sino que supone una posible fuente de satisfacción de las aspiraciones relacionadas con la necesidad de autorrealización, autonomía, responsabilidad y perfeccionamiento. También hoy en día, el trabajo es una vía para la satisfacción de otros tipos de necesidades como son la comunicación, la implicación y la pertenencia a un grupo (Guevara 2010).

## **Teorías de Satisfacción Laboral**

A continuación, se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Las cuales son las que tienen mayor relación con la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo y estas son, la Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg y la Teoría de los Eventos Situacionales.

**Teoría de la Motivación e Higiene de Herzberg.-** Herzberg (1968 en, Andrade, Torres, Ocampo y Alcalá, 2012), también conocida como Teoría de los dos Factores, establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo.

Herzberg formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

**Factores Higiénicos.-** Es el ambiente que rodea a las personas y como desempeñar su trabajo. Esto viene siendo una variable que esta fuera del control de los empleados.

Algunos de los principales factores higiénicos vienen siendo: el salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.,

Herzberg, destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que los trabajadores se desempeñen mejor y de forma más eficiente, se puede premiar e incentivar salarialmente, es decir, se incentiva a la persona a llevar a cabo un cambio en el trabajo.

Según la investigación, cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

**Factores Motivacionales.-** Son aquellas variables que están bajo el control del individuo, debido a que se relacionan directamente con las actividades que el empleado realiza y desempeña.

Los factores motivacionales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos deben ser diseñadas para atender a los principios de eficiencia y de beneficio económico; sin embargo, deben atender también a las necesidades motivacionales de los trabajadores, creando oportunidades de desarrollo intrínseco, fomentando la creatividad y el crecimiento integro. Por otro lado, una organización que no vela por las necesidades del empleado, conduce al individuo a perder su motivación, lo que finalmente causa el desinterés ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg (1968 en, Andrade, Torres, Ocampo y Alcalá, 2012), los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos.

También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él “el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción”.

**Teoría de los Eventos Situacionales.-** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados: Características Situacionales y Eventos Situacionales (Quarstein, McAffe, & Glassman 1992 en, Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz, 2012). Las características situacionales, son



los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina). Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

### **Importancia de Satisfacción Laboral en las Organizaciones**

En cuanto a la importancia de la satisfacción laboral para las organizaciones, diversos autores defienden que existe una relación positiva entre la satisfacción de los empleados y los resultados de la organización, (Hackman y Oldham, 1980 en, Pérez 2014). Concretamente, indican que los incrementos en la satisfacción en el trabajo generan beneficios tales como una reducción del absentismo y una mayor retención del personal, que tienen a su vez un efecto positivo en la mejora de los resultados empresariales, medidos a través de indicadores como el rendimiento, productividad o los beneficios (Gattiker y Larwood, 1988; Locke, 1976 en, Pérez 2014). De esta manera, el tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores.

Así mencionan que los motivos por lo que es importante tener en cuenta la satisfacción laboral, siendo evidencia que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más. Por otro lado, se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años siendo esto, el reflejo de la vida particular del empleado.

También, la satisfacción laboral es de gran interés en los últimos años por constituirse en resultados organizacionales que expresan el grado de eficacia y efectividad alcanzado por la institución como tal, son indicadores del comportamiento de los que pueden derivar políticas y decisiones institucionales.

### **Factores de Satisfacción Laboral**

Palma (1999) considera los siguientes factores:

- a) Factor I.- Condiciones Físicas y Materiales:** Son elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo, se constituye como un facilitador de la misma. Además, Merino y Díaz (s.f) refieren que los trabajadores se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo; ya que prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos o incómodos.
- b) Factor II.- Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que realiza. Por su parte, Merino y Díaz (s.f) sostienen, que los trabajadores quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas.
- c) Factor III.- Políticas Administrativas.-** Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Así mismo, Merino y Díaz (s.f) expresan que es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política clara, justa y libre de ambigüedades que sigue la organización, ya que de esta manera favorecerá la satisfacción.
- d) Factor IV.- Relaciones Sociales:** Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. También se resume, que el ser humano por

naturaleza es sociable, es por ello que la relación que tenga con sus jefes o sus compañeros influirá en una mayor satisfacción o insatisfacción; debido a que el trabajo también cubre necesidades de interacción social.

- e) **Factor V.- Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. También se demuestran, que siempre que los ascensos den la oportunidad para el crecimiento personal, dan mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona.
  
- f) **Factor VI.- Desempeño de Tareas:** La valoración con la que se asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Así también se manifiesta, que los trabajadores tienden a preferir trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, dicha libertad les va a permitir hacer innovaciones y desempeñarse mejor dentro de la empresa.
  
- g) **Factor VII.- Relación con la Autoridad:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas y se concluye, que en la actualidad los jefes tienen que ser verdaderos líderes, ya que de acuerdo a la persuasión que ellos realicen o las técnicas que empleen para tener un ambiente social agradable y/o adecuado, influirá para que los trabajadores incrementen su producción y productividad.

### **Niveles de Satisfacción laboral**

Tomando en cuenta a Morrillo (2006), Flores (1992) y Locke (1976 en, Sotomayor 2013), se precisa las siguientes categorías:

**Alta Satisfacción.-** es una reacción positiva y placentera de un trabajador en base a resultados óptimos de la organización y a las buenas relaciones interpersonales que sostiene dentro de su ambiente. Así como a su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas laborales, las recompensas que este le ofrece y el estilo gerencial que posee.

**Parcial Satisfacción.-** Es cuando un trabajador no está totalmente satisfecho con sus resultados de la organización, pero sin embargo disfruta de las buenas relaciones interpersonales que sostiene dentro de su ambiente. Así como a su trabajo expresado.

**Regular.-** Hace referencia al término medio entre la satisfacción y la no satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral.

**Parcial Insatisfacción.-** es una tendencia relativamente al bajo interés que siente una persona hacia el trabajo que desempeña y a los diversos aspectos que lo rodean.

**Alta Insatisfacción.-** se refiere a la perspectiva desfavorable que siente una persona con respecto al trabajo que realiza, al ambiente y en relación a sus expectativas laborales.

### **Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral**

Chiavenato (2000), define que la evaluación de desempeño es un conjunto dinámico, ya que las organizaciones siempre evalúan a los empleados con cierta continuidad, sea formalmente o informalmente. Además, la evaluación de desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en la actividad administrativa. Es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa en la actualidad, desacuerdos, desaprovechamientos de empleados con potencial más elevado que el requerido por el cargo, motivación, etc. Según los tipos de problemas identificados, la evaluación de desempeño puede ayudar a determinar y desarrollar una política de recursos humanos adecuada a las necesidades de la organización.

Se concluye y afirma que las óptimas condiciones físicas del centro de trabajo son un incentivo para estimular la productividad en los empleados, siendo este un factor motivante para un buen desempeño laboral. De igual manera expresa que la ascendencia de puestos en el escalafón es un incentivo para estimular la productividad de los empleados, por lo cual el trabajador lo considera relevante

y motivante para su buen desempeño laboral, y también el deseo de ser reconocido como persona importante o valiosa es un incentivo para elevar la productividad (Caballero 2003 en, Alvina 2013).

Kinicki y Kreitner (2003), revelaron que la satisfacción en el trabajo varía de un país a otro. En un estudio reciente, de 9300 adultos de 39 países, se identifica el número de trabajadores que afirman estar “muy satisfecho con su trabajo”. Los países que ocuparon los cinco primeros lugares fueron, Dinamarca (61%), India (55%; solo las clases media y superior urbanas), Noruega (54%), Estados Unidos (50%) e Irlanda (49%). Por otra parte, los expertos suponen que la satisfacción es máxima en Dinamarca porque son excelentes las relaciones industriales. Así mismo, los cinco países que ocuparon los últimos lugares fueron, Estonia (11%), China (11%), Republica Checa (10%), Ucrania (10%) y Hungría (9%).

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo de Investigación

El presente estudio tiene el carácter de investigación básica y descriptiva, que tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población.

#### 3.2. Diseño de la Investigación

Es un diseño transeccional o transversal, bajo un enfoque No experimental ya que recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, (Hernández, Fernández y Baptista 2006).

M ----- O

M = Trabajadores de la Gerencia Regional de Salud

O = Satisfacción Laboral

#### 3.3. Población y Muestra de la Investigación

**3.3.1. Población:** La población estudiada estuvo conformada por 306 trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, los cuales son profesionales, técnicos y de servicio que están distribuidos proporcionalmente en diferentes áreas administrativas en salud, así mismo, son trabajadores que se encuentran entre las edades de 25 a 65 años.

**3.3.2. Muestra:** Fue no probabilística de sujetos disponibles, ya que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las

características de la investigación o de quien hace la muestra, según Hernández, Fernández y Baptista (2006). En este caso la muestra fue un tipo intencionada de sujetos disponible, por lo que no fue necesario y no se dieron las condiciones para proceder a utilizar una técnica estadística. Así mismo, se consideró en un primer momento trabajar con toda la población con un tipo de Censal, pero debido a los inconvenientes solo se pudo trabajar con 114 trabajadores de la sede central de la Gerencia Regional de Salud de Trujillo, entre hombres y mujeres, profesionales médicos, enfermeras, obstétricas, tecnólogos, administradores, arquitectos, abogados, ingenieros, así como personal técnico, auxiliares y de servicio.

### **Criterios de inclusión**

Trabajadores nombrados y contratados.

Aquellos que firmaron el consentimiento informado.

Varones y mujeres entre 25 y 65 años.

### **Criterios de exclusión**

Aquellos que no desearon participar del estudio.

Aquellas personas que estuvieron de vacaciones, comisiones, trabajo de campo y licencia.

Los trabajadores de seguridad que dependen de una servís.

### ***Características de la muestra***

Tabla 1

*Distribución de la muestra según Edad*

<b>Edad</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
25 - 45 años	69	60.52
46 – 62 años	45	39.47
Total	114	100%

Tabla 2

*Distribución de la muestra según Género*

<b>Género</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
Masculino	41	35.96
Femenino	73	64.03
Total	114	100%

Tabla 3

*Distribución de la muestra según Área de trabajo*

<b>Área de trabajo</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
Archivo Central	13	11.40
Tramite Documentario	16	14.03
Gerencia Central	34	29.82
Administración	51	44.73
Total	114	100%

Tabla 4

*Distribución de la muestra según Situación Laboral*

<b>Situación laboral</b>	<b>Fr.</b>	<b>%</b>
Estable	60	52.63
Contratado	54	47.36
Total	114	100%



### 3.4. Variables, Dimensiones e Indicadores

Tabla 5

*Matriz de operacionalización de la variable*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Satisfacción Laboral	Factor I.- Condiciones Físicas y Materiales	Elementos materiales e infraestructura Ambientes físicos adecuados y no peligrosos.
	Factor II.- Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Incentivo económico regular o adicional, sistemas de salario y políticas de ascensos justos y acordes con sus expectativas.
	Factor III.- Políticas Administrativas	Normas institucionales, con respecto a la política clara, justa y libre de ambigüedades que sigue la organización.
	Factor IV.- Relaciones Sociales	Interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
	Factor V.- Desarrollo Personal	Oportunidad de realizar actividades significativas a su autorrealización, para el crecimiento personal, ya que a mayor responsabilidad e incrementan el estatus social.
	Factor VI.- Desempeño de Tareas	Tareas cotidianas, trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades y que les permita hacer innovaciones y desempeñarse mejor dentro de la entidad.
	Factor VII.- Relación con la Autoridad	La relación de trabajo que tiene el trabajador con su jefe, ya que de acuerdo a la persuasión que ellos realicen o las técnicas que empleen influirá para incrementar la producción y productividad.

### 3.5. Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

#### 3.5.1. Técnica

La técnica que se utilizó, fue la encuesta y según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

#### 3.5.2. Instrumento

Para la presente investigación se utilizó la escala de Satisfacción Laboral.

##### **Ficha Técnica**

**Nombre del instrumento:** Satisfacción Laboral SL\_SPC

**Autora:** Sonia Palma Carrillo

**Lugar:** Lima - Perú

**Año:** 1999

**Forma de aplicación:** Individual o Colectiva

**Edades de aplicación:** Adultos de 18 a más

**Número de Ítems:** 36 ítems

**Tiempo de aplicación:** 20 minutos

**Ámbito de aplicación:** Sujetos adultos

**Finalidad:** Medir el nivel de Satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores: Condiciones físicas y materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

**Validez de la prueba.-** se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la Escala SL\_SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub-muestra. La validez es de 0.05.

**Confiabilidad de la prueba.-** el coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad obtenida es de 0.79.

En este caso se utilizó la prueba considerando los baremos y categorías de la escala de Satisfacción laboral de Sonia Palma realizada en una muestra de la ciudad de Lima.

### **3.6. Procedimiento**

Se hizo de conocimiento y se pidió la autorización a la Gerencia Regional de Salud – La Libertad y a los trabajadores con el fin de realizar el estudio en la institución. Por otra parte, dada y aceptada la solicitud, se imprimió la cantidad necesaria de protocolos del instrumento para la aplicación en los trabajadores de las diferentes sedes y oficinas de la institución.

Por otro lado, se procedió a presentar y explicar el consentimiento informado para su participación voluntaria en la investigación para proteger la identidad de las personas, a la vez, se guardó el anonimato omitiendo los nombres y apellidos; de la misma manera, se respetó la negativa de aquellas personas que no desearon participar.

Para proteger los derechos de las personas se obvió la identidad de las mismas, para ello se tuvo en cuenta el Código de Ética del Colegio de Psicólogos del Perú, en su Art. 84, que menciona que una investigación éticamente aceptable comienza con el establecimiento de un acuerdo claro y justo entre el investigador y el participante. También, se especificarán con claridad las responsabilidades de cada uno, donde el investigador tiene la obligación de honrar todas las promesas y compromisos en el acuerdo.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Resultados

##### **Nivel de Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Gerencia Regional de Salud - La Libertad - Trujillo.**

En la tabla 6, se aprecia que en la categoría regular satisfacción alcanzo un 81.6% en los trabajadores y una parcial insatisfacción a un 14.9%, no existiendo ningún caso con alta satisfacción, pero si un solo caso con alta insatisfacción.

Tabla 6

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Escala General	Alta Insatisfacción	1	0.9
	Parcial Insatisfacción	17	14.9
	Regular	93	81.6
	Parcial Satisfacción	3	2.6
	Alta Satisfacción	0	0.0
	Total	114	100.0

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 7, se observa que existe un 42.2% de trabajadores que se ubican en un alta y parcial insatisfacción laboral, así mismo, se aprecia un 24.5% en una parcial y alta satisfacción, y un 33.3% en un nivel regular satisfacción en los trabajadores.

Tabla 7

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones Físicas y Materiales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Condiciones Físicas y Materiales	Alta Insatisfacción	24	21.1
	Parcial Insatisfacción	24	21.1
	Regular	38	33.3
	Parcial Satisfacción	20	17.5
	Alta Satisfacción	8	7.0
	Total	114	100.0

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 8, se percibe un 25.4% de los trabajadores con alta y parcial insatisfacción, a la vez, se obtuvo un 3.5% de ellos en una parcial y alta satisfacción, y en el nivel regular satisfacción presenta un 71.1% de los trabajadores.

Tabla 8

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Alta Insatisfacción	8	7.0
	Parcial Insatisfacción	21	18.4
	Regular	81	71.1
	Parcial Satisfacción	3	2.6
	Alta Satisfacción	1	0.9
	<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 9, el 63.1% de los trabajadores alcanzo una alta y parcial insatisfacción, por otro lado, presenta un nivel regular de un 29.8% y por último el 7% de ellos alcanzaron un nivel parcial y alta satisfacción.

Tabla 9

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Políticas Administrativas en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Políticas Administrativas	Alta Insatisfacción	20	17.5
	Parcial Insatisfacción	52	45.6
	Regular	34	29.8
	Parcial Satisfacción	7	6.1
	Alta Satisfacción	1	0.9
	Total	114	100.0

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 10, el 9.7% de los trabajadores se ubican en la categoría alta y parcial insatisfacción, por otro lado, un 8.8% en la categoría parcial y alta satisfacción y un 81.6% en la categoría regular.

Tabla 10

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Relaciones Sociales en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Relaciones Sociales	Alta Insatisfacción	2	1.8
	Parcial Insatisfacción	9	7.9
	Regular	93	81.6
	Parcial Satisfacción	8	7.0
	Alta Satisfacción	2	1.8
	Total	114	100.0

Fuente. Elaboración propia



En la tabla 11, el 7.1% de los trabajadores presentan un nivel alto y parcial insatisfacción, entre tanto el 49.1% se ubican en la categoría regular y por último el 43.8% en la categoría parcial y alta satisfacción.

Tabla 11

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Desarrollo Personal en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Desarrollo Personal	Alta Insatisfacción	2	1.8
	Parcial Insatisfacción	6	5.3
	Regular	56	49.1
	Parcial Satisfacción	33	28.9
	Alta Satisfacción	17	14.9
	Total	114	100.0

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 12, los trabajadores se ubican en un 14.9% de ellos en la categoría alta y parcial insatisfacción, así mismo, un 78.9% en la categoría regular, y en la categoría parcial satisfacción un 6.1%, no existiendo ningún caso de alta satisfacción.

Tabla 12

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Desempeño de Tareas en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Desempeño de Tareas	Alta Insatisfacción	1	0.9
	Parcial Insatisfacción	16	14.0
	Regular	90	78.9
	Parcial Satisfacción	7	6.1
	Alta Satisfacción	0	0.0
	Total	114	100.0

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 13, se aprecia, que el 11.4%, de los trabajadores alcanzaron un alta y parcial insatisfacción, el 63.2% una regular satisfacción y el 25.5% una parcial y alta satisfacción.

Tabla 13

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Relación con la Autoridad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.*

<b>Escala</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Relación con la Autoridad	Alta Insatisfacción	1	0.9
	Parcial Insatisfacción	12	10.5
	Regular	72	63.2
	Parcial Satisfacción	27	23.7
	Alta Satisfacción	2	1.8
	Total	114	100.0

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 14, se observa que el 87.0 % de los trabajadores de 25 a 45 años, tienen un nivel regular de satisfacción, el 10.1% un nivel parcial de insatisfacción, por otro lado, los trabajadores de 46 a 62 años, un 24.4% se ubican en el nivel de alta y parcial insatisfacción, así mismo destaca un 73.3% de ellos en el nivel regular satisfacción.

Tabla 14

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad según Edad.*

<b>Escala</b>	<b>Edad</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Escala General	25 - 45 años	Alta Insatisfacción	0	0.0
		Parcial Insatisfacción	7	10.1
		Regular	60	87.0
		Parcial Satisfacción	2	2.9
		Alta Satisfacción	0	0.0
		Total	69	100.0
	46 - 62 años	Alta Insatisfacción	1	2.2
		Parcial Insatisfacción	10	22.2
		Regular	33	73.3
		Parcial Satisfacción	1	2.2
Alta Satisfacción		0	0.0	
	Total	45	100.0	

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 15, en relación al género Masculino, un 80.5% de los trabajadores se ubican en el nivel de regular satisfacción, y con respecto al género Femenino el 82.2% de ellas se encuentran en una regular satisfacción.

Tabla 15

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad según Género.*

<b>Escala</b>	<b>Género</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Escala General	Masculino	Alta Insatisfacción	1	2.4
		Parcial Insatisfacción	5	12.2
		Regular	33	80.5
		Parcial Satisfacción	2	4.9
		Alta Satisfacción	0	0.0
		Total	41	100.0
	Femenino	Alta Insatisfacción	0	0.0
		Parcial Insatisfacción	12	16.4
		Regular	60	82.2
		Parcial Satisfacción	1	1.4
		Alta Satisfacción	0	0.0
		Total	73	100.0

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 16, se percibe que un 92.3% de los trabajadores del área de Archivo Central presentan una categoría regular, un 87.5% del área de Trámite Documentario en el nivel regular, un 70.6% de los trabajadores de la Gerencia Central en la categoría regular y por ultimo un 84.3% del área de Administración se ubican en el nivel regular.

Tabla 16

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad según Área de Trabajo.*

Esca	Área de Trabajo	Nivel	N	%
Escala General	Archivo Central	Alta Insatisfacción	0	0.0
		Parcial Insatisfacción	1	7.7
		Regular	12	92.3
		Parcial Satisfacción	0	0.0
		Alta Satisfacción	0	0.0
		Total	13	100.0
		Trámite Documentario	Alta Insatisfacción	0
	Parcial Insatisfacción		2	12.5
	Regular		14	87.5
	Parcial Satisfacción		0	0.0
	Alta Satisfacción		0	0.0
	Total		16	100.0
	Gerencia Central	Alta Insatisfacción	1	2.9
		Parcial Insatisfacción	7	20.6
		Regular	24	70.6
		Parcial Satisfacción	2	5.9
		Alta Satisfacción	0	0.0
		Total	34	100.0
		Administración	Alta Insatisfacción	0
	Parcial Insatisfacción		7	13.7
	Regular		43	84.3
Parcial Satisfacción	1		2.0	
Alta Satisfacción	0		0.0	
Total	51		100.0	

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 17, del total de los trabajadores de condición laboral Estables el 81.7% de ellos obtuvieron una categoría de regular satisfacción, en comparación al 81.5% de ellos de situación laboral Contratado se ubican en la categoría regular.

Tabla 17

*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad según Situación Laboral.*

<b>Escala</b>	<b>Situación Laboral</b>	<b>Nivel</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Escala General	Estable	Alta Insatisfacción	0	0.0
		Parcial Insatisfacción	10	16.7
		Regular	49	81.7
		Parcial Satisfacción	1	1.7
		Alta Satisfacción	0	0.0
		Total	60	100.0
	Contratado	Alta Insatisfacción	1	1.9
		Parcial Insatisfacción	7	13.0
		Regular	44	81.5
		Parcial Satisfacción	2	3.7
		Alta Satisfacción	0	0.0
		Total	54	100.0

Fuente. Elaboración propia

## 4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Las organizaciones se interesan porque su personal se sienta satisfecho con la labor que realiza ya que de esta manera podrán obtener resultados exitosos al alcanzar las metas propuestas y aumentar el nivel de productividad. Algunos autores han destacado la importancia de tener un nivel adecuado de satisfacción laboral, Davis y Newstrom (2003), señalan que la satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes de los empleados; dedicación al trabajo, compromiso organizacional y estado de ánimo en el trabajo.

Según los resultados obtenidos un 81.6% de los trabajadores presentan un nivel de satisfacción laboral regular y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo son favorables y las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador. Esto concuerda con Torres (2007), quien encontró que el 62% del personal obtuvo una moderada satisfacción y el 3% con baja satisfacción.

Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la Tabla No.15, sobre si se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, el 80.5% del genero masculino que optó por la opción regular, lo cual en mayor o menor medida ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 82.2% del genero femenino respondió sentirse regularmente satisfechas. Esta pregunta es de suma importancia para la investigación, lo cual indica que más de la mitad de los encuestados siempre se sienten satisfechos con el trabajo que llevan a cabo en la Gerencia Regional de Salud - Trujillo.

Respecto a las condiciones físicas y materiales en que se encuentra la Gerencia Regional de Salud - Trujillo, el 33.3% de encuestados consideran que se encuentran en estado regular, y el 21.11% lo considera óptimos, como se observa la diferencia no es muy alta; así ambos suman más de la mitad del porcentaje, es decir 54.41% lo considera muy apto el local para realizar una buena labor.

Dentro de las políticas administrativas que el trabajador de esta Gerencia considera que están establecidas, el 29.8% las considera que se encuentran en



forma regular y el 45.6% la encuentran parcialmente insatisfechas. Estos resultados son sustentados también por Juárez y Juan (2011), quienes concluyen que los niveles de insatisfacción y satisfacción promedio se encuentran en porcentajes mayores que la alta satisfacción.

Por otro lado, las relaciones sociales, son un elemento muy importante para lograr una óptima satisfacción laboral en una empresa, y en este caso el 81.6% la considera regular, resultado que demuestra que todavía falta compenetración entre los trabajadores y en este caso la gerencia debe trabajar mucho para mejorarlo. De esta manera, se debe implementar talleres a dictarse en tiempos prudenciales donde existe ante todo un amplio intercambio de ideas, en el que cada uno exponga los problemas que se presentan y cuáles serían las mejores alternativas de solución. Todo esto es lo que sucedió, en la investigación realizada por Bobbio y Ramos (2010), en su estudio, basándose en sus resultados obtenidos que existía un bajo porcentaje de satisfacción laboral en el personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional de Lima, en el clima organizacional.

También se determinó que el 49.1% del desarrollo personal de los trabajadores lo perciben de forma regular y el 28.9% se sienten parcialmente satisfechos; se podría afirmar que estos porcentajes ayudan a afirmar que existe relación entre el desarrollo personal y la satisfacción laboral, por lo que necesita un poco más de dedicación. Así también lo expresan Juárez y Juan (2011), quienes concluyen que la principal base del malestar de los docentes es ambiental (salario, infraestructura donde desarrollan su labor, materiales y reconocimiento), ligada a las circunstancias mismas de la enseñanza, y a las presiones sociales que recaen sobre ellos.

Lo mismo sucede en el elemento desempeño de tareas, el 78.9% lo realiza regularmente; esto es un resultado muy amplio, porque solamente el 6.1% lo realiza con satisfacción parcial; por lo que deben existir otras variables que ocasionan que no se realice plenamente.

En lo que respecta a su interrelación con su superior, el 63.2% considera que tienen una comunicación regular y el 23.7% un poco menor

(satisfacción parcial). Sumados ambos porcentajes, en la mayoría se podría decir; debiéndose esto a muchos factores tal como lo señala Robbin (2005); y no concordando con los resultados obtenidos por Bobbio y Ramos (2010), que evidenciaron que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en el personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional de Lima.

Concluyendo, los trabajadores de ambos géneros y de diferentes rangos de edades, evidencian que la satisfacción laboral que poseen, está todavía en la etapa intermedia (regular); por lo tanto es necesario que la gerencia de esta dependencia realice un estudio y tome las medidas correctivas del caso, para que así eleven su productividad laboral y relaciones sociales. La variable regular, que expresa en su mayoría el resultado de la presente investigación, evidencia lo que sucede en la mayoría de las entidades públicas de nuestro país; donde mayormente la masa laboral está mal retribuida económicamente; así mismo el nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables.

## CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, se aprecia que un 81.6% alcanzó una categoría de regular satisfacción el cual hace referencia al término medio entre la satisfacción y la no satisfacción teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral, y una parcial insatisfacción en un 14.9%, no existiendo ningún caso con alta satisfacción, pero si un solo caso con alta insatisfacción, indicando una perspectiva desfavorable que siente una persona con respecto al trabajo que desempeña.

El nivel de satisfacción laboral en las Condiciones Físicas y Materiales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, se observa que existe un 42.2% de trabajadores que se ubican en un alta y parcial insatisfacción, lo que significa que existe un bajo interés de un trabajador hacia el trabajo que realiza, así mismo, se aprecia un 24.5% en una parcial y alta satisfacción, lo que hace suponer una reacción positiva y placentera de un trabajador en base a sus resultados laborales y un 33.3% en un nivel de regular satisfacción en los trabajadores, refiriéndose al término medio entre la satisfacción y la no satisfacción teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral.

El nivel de satisfacción laboral en los Beneficios Laborales y/o Remunerativos que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, se percibe un 25.4% de los trabajadores con alta y parcial insatisfacción, lo que significa que existe un bajo interés de un trabajador hacia el trabajo que realiza, a la vez, se obtuvo un 3.5% de ellos en una parcial y alta satisfacción, existiendo una reacción positiva y placentera de un trabajador en base a sus resultados laborales, y en el nivel regular satisfacción presenta un 71.1% de los trabajadores, refiriéndose al término medio entre la satisfacción y la no satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral.

El nivel de satisfacción laboral en las Políticas Administrativas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, el 63.1% de los trabajadores alcanzo una alta y parcial insatisfacción, lo que significa, que existe un bajo interés de un trabajador hacia el trabajo que desempeña, por otro lado, presenta un nivel de regular satisfacción de un 29.8% que hace referencia al término medio entre la satisfacción y la no satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral, y por último el 7% de ellos alcanzaron un nivel parcial y alta satisfacción, lo que quiere decir, que hay una reacción positiva y placentera de un trabajador en base a resultados óptimos dentro de la organización.

El nivel de satisfacción laboral en las Relaciones Sociales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, el 9.7% de los trabajadores se ubican en la categoría alta y parcial insatisfacción, indicando una perspectiva desfavorable al bajo interés que siente una persona hacia el trabajo que realiza, por otro lado, un 8.8% en la categoría parcial y alta satisfacción sosteniendo una reacción positiva y placentera de un trabajador en base a resultados óptimos dentro de la organización y un 81.6% en la categoría de regular satisfacción, manteniendo un término medio entre la satisfacción y la no satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral.

En su Desarrollo Personal que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, el 7.1% de los trabajadores presentan un nivel alta y parcial insatisfacción, refiriéndose a una perspectiva desfavorable al que siente una persona hacia su trabajo, entre tanto el 49.1% se ubican en la categoría de regular satisfacción, demostrando un término medio entre la satisfacción y la no satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral, y por último el 43.8% en la categoría parcial y alta satisfacción, el cual hace referencia a una reacción positiva y placentera de un trabajador en base a resultados óptimos dentro de la organización.

El nivel de satisfacción laboral en el Desempeño de Tareas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, los trabajadores se ubican en un 14.9% de ellos en la categoría alta y parcial insatisfacción, lo que significa que existe una perspectiva desfavorable que siente una persona con respecto al trabajo que realiza, así mismo, un 78.9% en la categoría de regular satisfacción, haciendo referencia al término medio entre la satisfacción y la no satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral y en la categoría parcial satisfacción un 6.1%, lo que quiere decir, que un trabajador no está totalmente satisfecho con sus resultados de la organización, pero sin embargo disfruta de las buenas relaciones interpersonales que sostiene dentro de su ambiente, a la vez, no se percibe ningún caso de alta satisfacción.

El nivel de satisfacción laboral y la Relación con la Autoridad que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, se aprecia, que el 11.4% de los trabajadores alcanzaron un alta y parcial insatisfacción, el cual hace referencia a una perspectiva desfavorable que siente una persona con respecto al trabajo que realiza, al ambiente y en relación a sus expectativas laborales, así mismo, el 63.2% una regular satisfacción lo que sostiene un término medio entre la satisfacción y la no satisfacción, teniendo en cuenta las necesidades y condiciones que percibe dentro de su entorno laboral, y el 25.5% una parcial y alta satisfacción, lo que significa que existe una reacción positiva y placentera de un trabajador en base a resultados óptimos de la organización y a las buenas relaciones interpersonales que sostiene dentro de su ambiente.

El nivel satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad – según Edad, se observa que el 87.0% de los trabajadores de 25 a 45 años, tienen un nivel regular de satisfacción, el 10.1% un nivel parcial de insatisfacción, por otro lado, los trabajadores de 46 a 62 años, un 24.4% se ubican en el nivel de alta y parcial insatisfacción, así mismo, destaca un 73.3% de ellos en el nivel regular satisfacción. En relación al género Masculino, un 80.5% de los trabajadores se ubican en el nivel de regular

satisfacción, y con respecto al género femenino el 82.2% de ellas se encuentran en una regular satisfacción, por otro lado, se percibe que un 92.3% de los trabajadores del área de Archivo Central presentan una categoría regular, un 87.5% del área de Trámite Documentario en el nivel regular, un 70.6% de los trabajadores de la Gerencia Central en la categoría regular y el 84.3% del área de Administración se ubican en el nivel regular; y por ultimo el total de los trabajadores de condición laboral Estables el 81.7% de ellos obtuvieron una categoría de regular satisfacción, en comparación al 81.5% de ellos de situación laboral Contratado se ubican en la categoría regular.

## RECOMENDACIONES

Para futuras investigaciones se sugiere profundizar o relacionar la satisfacción con otras variables que puedan estar asociadas, por ejemplo a las políticas de trabajo institucional y a la remuneración ya que son estas las que tienen mayor presencia de niveles bajos de satisfacción.

Promover en la Gerencia Regional de Salud – La Libertad, la importancia de la satisfacción laboral, dentro de cada área y/o oficina, por medio de la ejecución de programas de motivación, clima organizacional, y otros.

Elevar la ponderación obtenida en los diferentes anexos y/o áreas donde se obtuvo un nivel regular a bajo de insatisfacción, para mejorar las diversas dimensiones, y así obtener un adecuado clima laboral.

Proponer un programa de mejora del desempeño laboral al personal de la institución, ya que se observa, que en el factor desempeño de tareas, la tendencia es hacia la insatisfacción.

Proponer un plan de capacitación enfocado a temas de satisfacción laboral para contar con herramientas efectivas que ayuden a mejorar el desempeño laboral en los trabajadores.

Generar mecanismos que permitan mejorar las relaciones sociales dentro de la organización, ya que la comunicación es esencial para el logro de los objetivos de la institución y desarrollo personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M.N. Magaña M.D y Surdez P.E. (s/f) Importancia de la Satisfacción Laboral. Recuperada de [http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38importancia\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_investigacion\\_ocubre\\_2010x.pdf](http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf).
- Alfaro, S. Leyton G. Meza S y Sáenz T. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de maestría). Recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/Alfaro\\_Leyton\\_Meza\\_Saenz\\_Satisfaccion\\_Laboral.Pdf?Sequence=](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/Alfaro_Leyton_Meza_Saenz_Satisfaccion_Laboral.Pdf?Sequence=).
- Alva, J.L. y Juárez J.A (2014). Relación entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo - 2014 (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://prof.usb.pe/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>.
- Álvarez, D. (2010). Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Alvina, V.G.J (2013). La Satisfacción Laboral y su Relación con el Desempeño profesional de las Docentes del Centro Educativo Inicial Elvira García y García de la UGEL, Pasco 2011(Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Amoros, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. [www.usat.edu.pe/carreras1/economía](http://www.usat.edu.pe/carreras1/economía).
- Andrade, S. Torres B. Ocampo G y Alcalá E. (2012). Teoría de Higiene-motivacional, Fundamentos de la Administración. Recuperada de <http://prof.usb.pe/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>.
- APA, (2010). Manual de Publicaciones de la Americana Psychological Association, Tercera edición. México – Manual Moderno.



- Ávila, S.G, Canchuricra, H. M, Guzmán, M. M y Huzco, P. E (2012). Relación Entre El Síndrome de Burnout y La Atención Al Paciente en El Personal del Laboratorio Clínico Patlab Huancayo - 2012 (Tesis de licenciatura). Universidad Alas Peruanas, Huancayo.
- Byrne, M. (2006). The implications of Herzberg's "motivation-hygiene" theory for management in the Irish health sector. *Health Care Manag (Federick)*. Jan-Mar; 25(1):4-11.
- Bobbio, L. y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14, 133-137.
- Capitulo III Metodología de la investigación (s.f). Recuperada de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodología-investigacion.html>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ªed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Dawes, R. (2009). *Theory y of work adjustment*. Recuperada de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf).
- Fuentes, N.S.M (2012). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad (Estudio Realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>.
- Flores, G.R.J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Edición de Universidad del Pacífico.
- Guevara, D.W (2010). Evaluación de la satisfacción laboral de los (las) trabajadores(as) de una empresa Petrolera Maturín, Monagas junio/noviembre 2008 (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://cidar.uneg.edu.ve/db/bcuneg/edocs/tesis/tesis\\_postgrado/especializaciones/tgerg84w552010guevara.pdf](http://cidar.uneg.edu.ve/db/bcuneg/edocs/tesis/tesis_postgrado/especializaciones/tgerg84w552010guevara.pdf).

- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf).
- Hernández, S.R, Fernández, C.C y Baptista, L.P (2006). Metodología de la investigación (4ta ed.). México D.F: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Jaramillo, P.N.J y Gonzales S.J.E (2010). Nivel de Satisfacción Laboral de los Empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda (Tesis de Ingeniera Industrial). Recuperada de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/2183/1/6583142286132J37.pdf>.
- Juárez, D, y Juan R. (2011). Relación entre Satisfacción Laboral y Productividad de los Docentes de las Facultades de Educación y Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto 2011.
- Kinicki A, Kreitner R. (2003). Comportamiento Organizacional, Conceptos, Problemas y Prácticas.1º Edición en español por, MCGRAW- HILL Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Lawler, E. (1973). Motivacion in work organizations. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.
- Locke, E. (1968). What is job satisfactory? Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperada de [http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&&ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=ED023138&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno0EDO023138](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&&ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno0EDO023138).
- López, F. Casique, A. y Ferrer, J. (2007). La Satisfacción en el Trabajo, un Análisis basado en las Teorías de la Expectativa y la Equidad. Interdisciplinar. N° 3. pp. 51-52.

- Merino, N.M. y Días J.A (s.f). El estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Publicas y Privadas de Lambayeque. Estudios Empresariales. Recuperada de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=271049>.
- Morillo, (2006). Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes. Recuperada de <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Olivares, P.J.A (2005). Satisfacción Laboral del Personal Docente del Departamento Académico de Clínica Estomatológica de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán Neira de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el Mes de Febrero del 2005 (Tesis de Cirujano Dentista). Recuperada de <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/joanalexisolivarespreciado.pdf>.
- Ortiz, P y Cruz, L (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. México: Psicol. Am. Lat. Nº 13.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Palma, S. (2004). Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. Perú, Lima.
- Pérez, G.M.A (2014). El Liderazgo y su Impacto en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Empresa de Telecomunicaciones (Tesis de Maestría). Recuperada de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12794/1/58705\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12794/1/58705_1.pdf).
- Revista Habanera Ciencias Médicas volumen 8 (numero 4), Ciudad de La Habana octubre-noviembre 2009. Recuperada de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729519X200900040002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X200900040002).
- Richard, H. Hall (1996). Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados. Segunda Edición. México: Pearson Prentice Hall.
- Robbins y Judge (2009). Comportamiento Organizacional. Decimotercera Edición. México: Pearson Prentice Hall.

- Romero, J. (2001). Clima laboral y bienestar psicológico en una empresa pública. Arch Prev Riesgos Labor. pp. 17-23.
- Sánchez, F.C. (2011). Estrés Laboral, Satisfacción en el Trabajo y Bienestar Psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera (Tesis de licenciatura). Recuperada de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
- Sotomayor, Q.F.M (2013). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional Moquegua, 2012 (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172\\_2013\\_Sotomayor\\_Quenta\\_FM\\_FCJE\\_Administracion\\_2012.pdf?sequence=1](http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1)
- Torres, B.S, et al (2007). Absentismo y satisfacción laboral. Revista Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social. México.
- Trujillo, B. (2010). Niveles de Satisfacción laboral en Personal Medico y Administrativo del Hospital Regional de la Ciudad de Trujillo - 2009 (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú.
- Ugas, I.S (2011). Satisfacción laboral y percepción hacia la gestión de calidad en los trabajadores de una Empresa Privada de la ciudad de Trujillo, 2009 (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú.
- Valencia, J. (2008). Estilos gerenciales y Satisfacción laboral (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Unidad de Post Grado, Lima-Perú.
- Vásquez, S.S.M (2007). Nivel de motivación con la Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 (Tesis de licenciatura). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/Vasquez\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/Vasquez_ss.pdf)

# Anexos

## ANEXO A: PROTOCOLO DE SATISFACCIÓN LABORAL

### ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

#### PROTOCOLO

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( ) Profesión: \_\_\_\_\_

Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

Área de trabajo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

#### **INSTRUCCIONES:**

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 a la alternativa que considere que expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Marque con un aspa (x) en el recuadro de la derecha.

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

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas mas de las horas Reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo misma (o).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**ASEGURESE DE RESPONDER TODAS LAS PROPOSICIONES**

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.**

## ANEXO B: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por la presente acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la Bachiller en Psicología Humana de la Universidad Alas Peruanas, a fin de preparar su tesis para optar la Licenciatura en Psicología Humana.

He sido informado(a) del objetivo de este estudio que es medir el **nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud - La libertad**. Así mismo, me han indicado que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 20 minutos.

Entiendo que la información que proporcione en esta encuesta, es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito sin mi consentimiento.

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice la encuesta correspondiente.

Trujillo, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2015

---

Firma del Participante

---

Firma de la Investigadora



**ANEXO C: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA	VARIABLE
<p>Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad 2015.</p>	<p><b>P. Principal:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p> <p><b>P. Secundarios</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Condiciones Físicas y Materiales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los Beneficios Laborales y/o Remunerativos que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Políticas Administrativas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p>	<p><b>O. General:</b> Determinar el nivel satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad – 2015.</p> <p><b>O. Específicos</b></p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Condiciones Físicas y Materiales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en los Beneficios Laborales y/o Remunerativos que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Políticas Administrativas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en las Relaciones Sociales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.</p>	<p><b>Tipo:</b> Básica, descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> Transeccional o transversal No experimental.</p> <p><b>Muestra:</b> No probabilística 114 personas.</p> <p><b>Instrumento</b> Escala de opiniones de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (1999).</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>

	<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en las Relaciones Sociales que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el Desarrollo Personal que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el Desempeño de Tareas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral y Relación con la Autoridad que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad?</p>	<p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en el Desarrollo Personal que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral en el Desempeño de Tareas que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción laboral y la Relación con la Autoridad que presentan los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad.</p> <p>Determinar el nivel satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud – La Libertad – según Edad, Género, Área de trabajo y Situación laboral.</p>		
--	--	---	--	--