



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO,  
CARABAYLLO, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO  
ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Yenny Pizarro Jara

**ASESORA:**

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LIMA-PERÚ**

2018



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **PIZARRO JARA, YENNY**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO, CARABAYLLO, 2018**

Fecha: 31 de agosto de 2018

Hora: 3:30 p.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alarcón Díaz**

Firma: .....

**SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melgar**

Firma: .....

**VOCAL: Mg. Miluska Rosario Vega Guevara**

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*conneccion APP*

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

**Página del jurado**

---

Dr. Mitchell Alarcón Díaz  
**Presidente**

---

Dr. Ángel Salvatierra Melgar  
**Secretaria**

---

Mg. Miluska Rosario Vega Guevara  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mí querida hija Valkiria que es la fuente de mi fortaleza.

A las almas de mi abuelita Angélica y mi hermano Ernesto, que siempre creyeron en mí.

### **Agradecimientos**

A la profesora Mg. Miluska Vega Guevara por la asesoría brindada.

A mi esposo, a mi familia y amigos por su apoyo constante.

Y un especial agradecimiento a Dios por estar presente.

### **Declaración de Autoría**

Yo, Yenny Pizarro Jara, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede – Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Variables asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo, 2018” presentada, en 106 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de julio del 2018

---

Yenny Pizarro Jara  
DNI. N° 09982244

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Variables asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo, 2018”, que tuvo como objetivo determinar la asociación entre las variables sexo, edad, estado civil, años de antigüedad en el trabajo actual, condición laboral, grupo ocupacional y la satisfacción laboral que presentaban los trabajadores de dicha institución pública.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de posgrado. En el capítulo I denominado introducción, se presenta el problema de investigación, los antecedentes, las teorías relacionadas a las variables, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación, en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales, seguidamente en el cuarto capítulo se presenta la discusión del tema, para que en el quinto capítulo se muestren las conclusiones obtenidas y en el sexto capítulo dar las recomendaciones. Por último, se elabora el capítulo VII con las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Pos grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

## Índice

Página del jurado .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
Declaración de Autoría.....	vi
Presentación .....	vii
Índice .....	viii
Índice de tablas .....	x
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xiv
<b>I. Introducción</b>	
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Trabajos previos.....</b>	<b>16</b>
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. Justificación .....</b>	<b>36</b>
<b>1.5. Problema.....</b>	<b>37</b>
<b>1.6. Hipótesis .....</b>	<b>37</b>
<b>1.7. Objetivos.....</b>	<b>38</b>
<b>II. Método</b>	
<b>2.1. Diseño de estudio .....</b>	<b>40</b>
<b>2.2. Población, muestreo y muestra .....</b>	<b>47</b>
<b>2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....</b>	<b>48</b>
<b>2.4. Método de análisis de datos.....</b>	<b>52</b>
<b>2.5. Aspectos éticos .....</b>	<b>52</b>
<b>III. Resultados</b>	
<b>3.1. Resultados descriptivos .....</b>	<b>55</b>
<b>3.2. Contrastación de las hipótesis.....</b>	<b>76</b>
<b>IV. Discusiones .....</b>	<b>88</b>

<b>V. Conclusiones</b> .....	95
<b>VI. Recomendaciones</b> .....	97
<b>VII. Referencias</b> .....	99
<b>Anexos</b> .....	106
<b>Artículo científico</b> .....	107
<b>Matriz de consistencia</b> .....	115
<b>Matriz de operacionalización de las variables</b> .....	118
<b>Instrumento</b> .....	121
<b>Certificado de validez del instrumento</b> .....	124
<b>Matriz de datos de la prueba piloto</b> .....	131
<b>Matriz de datos</b> .....	136
<b>Permiso de la institución</b> .....	141

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Variable sexo	43
Tabla 2	Variable edad	43
Tabla 3	Variable estado civil	43
Tabla 4	Variable antigüedad en el trabajo actual	44
Tabla 5	Variable condición laboral	44
Tabla 6	Variable grupo ocupacional	45
Tabla 7	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	46
Tabla 8	Matriz de operacionalización de las variables asociadas	46
Tabla 9	Distribución de las muestra por día de entrevista	48
Tabla 10	Validez de los instrumento, según expertos	50
Tabla 11	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	51
Tabla 12	Variabes asociadas a la satisfacción laboral	55
Tabla 13	Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	56
Tabla 14	Factores intrínsecos y factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	57
Tabla 15	Relación entre el sexo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	58
Tabla 16	Relación entre la edad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	59
Tabla 17	Relación entre el estado civil y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	60
Tabla 18	Relación entre la antigüedad laboral y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	61
Tabla 19	Relación entre la condición laboral y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	62
Tabla 20	Relación entre el grupo ocupacional y el nivel de satisfacción	63

	laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	
Tabla 21	Relación entre el sexo y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	64
Tabla 22	Relación entre la edad y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	65
Tabla 23	Relación entre el estado civil y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	66
Tabla 24	Relación entre la antigüedad en el trabajo actual y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	67
Tabla 25	Relación entre la condición laboral y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	68
Tabla 26	Relación entre el grupo ocupacional y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	69
Tabla 27	Relación entre el sexo y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	70
Tabla 28	Relación entre la edad y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	71
Tabla 29	Relación entre el estado civil y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	72
Tabla 30	Relación entre la antigüedad en el trabajo actual y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	73

Tabla 31	Relación entre la condición laboral y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	74
Tabla 32	Relación entre el grupo ocupacional y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso	75
Tabla 33	Prueba de Chi-cuadrado para las variables asociadas a la satisfacción laboral	76
Tabla 34	Prueba de Chi-cuadrado para las variables asociadas los factores intrínsecos	80
Tabla 35	Prueba de Chi-cuadrado para las variables asociadas y los factores extrínsecos	84

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo fundamental determinar la asociación entre las variables sexo, edad, estado civil, antigüedad en el trabajo actual, condición laboral, grupo ocupacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso durante el año 2018.

La investigación se ha desarrollado con el método hipotético deductivo, el tipo de investigación es básica de asociación, con un enfoque cuantitativo y de diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 141 trabajadores seleccionados a través de un muestreo no probabilístico accidental, la técnica utilizada para recolectar la información fue la encuesta y se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral validado por juicio de expertos y determinado su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach 0.903).

Los resultados evidenciaron que las variables que se encuentran asociadas con la satisfacción laboral general son la edad, la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional. A nivel de dimensiones la satisfacción intrínseca se encuentra asociado con la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional y la satisfacción extrínseca se encuentra asociado con la edad, la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos, variables asociadas.

## Abstract

The main objective of this research is to measure the association that exists between the characteristics of sex, age, marital status, seniority in the current job, employment status, occupational group and job satisfaction of the El Progreso Maternal and Child Center workers during 2018.

The research has been developed with the hypothetical deductive method, the type of research is basic association, with a quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The sample consisted of 141 workers selected through an accidental non-probabilistic sampling, the technique used to collect the information was the survey and a job satisfaction questionnaire was used validated by expert judgment and determined its reliability through the reliability statistics (Alpha of Cronbach 0.903).

The results showed that the variables that are associated with general job satisfaction are age, seniority in the current job and the occupational group. At the level of dimensions, intrinsic satisfaction is associated with seniority in the current job and the occupational group and extrinsic satisfaction is associated with age, seniority in the current job and the occupational group.

**Key words:** Job satisfaction, intrinsic factors, extrinsic factors, associated variables.

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad problemática

El Ministerio de Salud tiene como parte de su misión garantizar la atención integral de salud de todos los habitantes y como parte de su visión la articulación de las instituciones del sector para lograr un sistema fortalecido, integrado eficientemente, que brinde servicios de calidad y accesibles (Ministerio de Salud, s.f.). Para lograr estos objetivos, es necesario que las instituciones que forman parte del ministerio de salud cumplan con sus objetivos y metas, y quienes hacen posible esto, son las personas, por ello es importante que estas personas encuentren satisfacción en su trabajo.

Los establecimientos de salud de primer nivel cuentan con metas para los diferentes programas que manejan, el Centro Materno Infantil el Progreso es un establecimiento de salud de primer nivel con clasificación I-4 y no siempre alcanza las metas establecidas en los diferentes programas que maneja, las causas son diversas, pero contar con un personal motivado ayudaría a mejorar su trabajo y a alcanzar las metas establecidas. Al respecto Chiang y Ojeda (2013) nos dicen que a mayor satisfacción laboral mayor será el rendimiento de los empleados. También se agrega lo mencionado por Robbins y Jugde (2013), quienes nos dicen que tener un mayor número de trabajadores satisfechos eleva la productividad y el desarrollo de la organización.

La satisfacción laboral es un concepto subjetivo, que tiene relación con el medio cultural y social y con cómo el entorno percibe el trabajo, además es dinámica y se ve influenciada por elementos externos al ámbito laboral (Alles, 2012). La dinámica de la satisfacción laboral hace que la medición de la misma solo sea una foto en un momento dado, por ello diferentes autores recomiendan que los jefes estén permanentemente atentos a la satisfacción laboral de los empleados. Al respecto García (2010) decía que los niveles de satisfacción están supeditados por la edad, el sexo, la experiencia personal, la autoestima, las aptitudes, la valoración que uno tiene de sí mismo y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el individuo.

La calidad del servicio que brinda un establecimiento de salud, es clave para el desarrollo del mismo, pero en este establecimiento de salud se han

observado diferentes problemas en la atención por parte de los trabajadores, y en consecuencia quejas de los pacientes, manifestadas a la dirección, llegando incluso al libro de reclamaciones y a la Superintendencia Nacional de Salud, muchos de estos reclamos no son por mala praxis, sino por una falta de información o mal trato al paciente, que puede evitarse si se cuenta con un personal que se sienta satisfecho con el trabajo que realiza. Al respecto un estudio realizado por Susalud en el año 2016, encontró que el 13.3% de usuarios que pasaron por consulta externa en establecimientos de salud del MINSA, habían tenido algún problema durante su atención y sólo un 17.7% de ellos presentó algún tipo de reclamo. Sobre si este problema puede evitarse contando con un personal satisfecho, Robbins y Coulter (2005) nos dicen que los empleados satisfechos, aumentan la satisfacción del cliente (en este caso usuarios), debido a que en las organizaciones de servicio, la retención y deserción de los clientes depende del trato que reciben de los empleados directamente, y cuando un empleado se encuentra satisfecho tiende a ser amistoso, optimista y sensible lo cual es percibido por los clientes.

## **1.2. Trabajos previos**

### **1.2.1. Antecedentes internacionales.**

Pérez, Guillen, Brugos y Aguinaga (2013) en la investigación *Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria*, plantean como objetivo conocer la satisfacción laboral e identificar los factores que la mejoran, se trata de un estudio descriptivo. La población de estudio estuvo conformada por médicos, obstetras y enfermeras de atención primaria de 56 centros de salud de Navarra, la muestra fue de 432 profesionales, se entregaron por correo cuestionarios validados de 47 ítems, se recogieron variables socio demográficas y de satisfacción laboral para ser calificadas de 1 a 10 (puntuación máxima), se definió como trabajadores insatisfechos a los que presentaron una puntuación igual o menor al percentil 25 en la satisfacción general del trabajo, encontrándose un 55% de pediatras insatisfechos, un 41% de médicos insatisfechos y un 26% de enfermeras insatisfechas, el grado de satisfacción media para el total de encuestados es de 6,7(en un rango de 2 a 10), las mujeres ( media 6,77)

presentan una satisfacción mayor a la de los hombres ( media 6,41); de los 47 ítems usados para medir la satisfacción laboral, el que obtuvo mayor puntaje son las actividades formativas, seguido por mejora de tipo económico y disminución de carga laboral, además se observa una caída en la satisfacción laboral a medida que se incrementan los años de trabajo. Se concluye que la satisfacción laboral es parte de la gestión de calidad y su estudio permite identificar oportunidades de mejora en los servicios prestados.

Carrasco, Barraza y Arreola (2013) en la investigación *Satisfacción laboral en personal del Centro de Salud N° 1 de la ciudad de Durango, México*, tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral del personal médico y paramédico, así como conocer las características sociodemográficas de la población de estudio. La investigación realizada fue de tipo descriptiva, transversal, correlacional y no experimental. La muestra del centro de salud fue de 169 trabajadores, estuvo conformada por todo el personal, exceptuando al personal administrativo. Se utilizó un cuestionario diseñado por Barraza y et al, al cual se le agregó características sociodemográficas. En los resultados obtenidos observamos que la población encuestada es mayoritariamente de género femenino y religión católica, el nivel de satisfacción encontrado es alto (71%), la dimensión en la que se encuentran más satisfechos los trabajadores es el de relaciones interpersonales, mientras que la dimensión donde se encuentran más insatisfechos es en la participación.

Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) en la investigación *Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios*, tienen como objetivo analizar la influencia de estas dos variables en la satisfacción laboral, el tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo y transversal. La población estuvo constituida por los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario, la muestra estuvo conformada por 546 profesionales, se utilizó un cuestionario con preguntas sociodemográficas y una escala general de satisfacción NTP 394, con un sistema de respuesta tipo Likert. Los resultados mostraron que en general un 77,2% de trabajadores se encontraban satisfechos con el trabajo que realizan; en relación al género, se evidencia una mayor participación de la mujer (73.4% de los entrevistados) en todas las profesiones sanitarias sin excepción; asimismo el

nivel de satisfacción con el trabajo realizado es superior en las mujeres (5,5 en comparación de 5,1 para hombres en una escala de 1 a 7), los hombres muestran más satisfacción con la estabilidad del empleo (5,4 en comparación con 5,2 para mujeres en una escala del 1 al 7), con respecto a la edad los niveles más altos de satisfacción se encuentran en profesionales de edades entre 20 y 30 años y en los mayores de 61 años, los profesionales con edades comprendidas entre 41 y 50 años presentan niveles reducidos de satisfacción. Para concluir se encontraron que de los 17 aspectos evaluados, siete son significativos estadísticamente: oportunidades de formación, estabilidad en el empleo, promoción, horario, variedad de tareas y relación entre los trabajadores y la dirección, por lo que la gestión debería realizar acciones de mejora en las variables que producen insatisfacción.

Contreras, M. L. (2013) en la investigación realizada sobre *La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención Bogotá*, tuvo como objetivo realizar un análisis descriptivo de la variable en esta institución. El estudio realizado fue descriptivo y de corte transversal, la población estuvo conformada por profesionales de enfermería, la muestra fue de 45 enfermeras, se utilizaron medidas de tendencia central para el análisis. Se utilizó el cuestionario de Font Roja para medir la satisfacción laboral. Los resultados mostraron que la totalidad de la muestra estuvo compuesta por el sexo femenino, y el 60% de ellas eran solteras, la edad predominante era de 40 años, y la satisfacción laboral encontrada en la mayoría de enfermeras fue media con un 58%, seguido por un 31% con satisfacción alta y un 11% con baja satisfacción laboral.

Bedoya, Carrillo, Severiche y Espinosa (2017) realizaron una investigación llamada *Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano*, que tuvo como objetivo identificar qué factores influían en la satisfacción laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo y transversal.

La población estuvo compuesta por docentes de una institución de educación superior en Colombia, la muestra fue de 100 docentes con antigüedad

en el trabajo de un año a más. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario versión S20/23 de Meliá y Peiró, la cual se aplicó a los encuestados de manera individual y de forma auto administrado.

Los resultados muestran que el sexo predominante en la población de estudio es masculino, además el mayor porcentaje de encuestados son licenciados, el tipo de contratación que predomina es a término definido, el cargo mayoritario es docente, la edad promedio de ellos es de 35,3 años, el promedio de horas trabajadas en la semana es de 44,4 y el promedio de antigüedad laboral es de 5,6 años. Con respecto a los ítems considerados se encontró que las principales insatisfacciones de los docentes se muestran en el salario y los espacios físicos (40% y 30%, respectivamente); mientras que en la supervisión se presenta menos porcentaje de insatisfacción (8%).

Se realizaron pruebas de independencia Chi-cuadro, para determinar los factores influyentes en la satisfacción laboral, encontrándose asociación entre el nivel académico y los factores supervisión y participación; asociación entre el cargo y los factores ambiente físico y prestaciones y asociación entre la edad y la participación.

### **1.2.2. Antecedentes nacionales.**

Valdez (2013) en la tesis satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral, la investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño descriptivo – transversal. La población estuvo conformada por 315 profesionales de la salud (médico, odontólogo, enfermera, obstetra, técnico de enfermería, laboratorio y farmacia), la muestra fue de 174 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario de satisfacción de Font Roja adaptado por J. Aranaz y validado en Colombia por el Dr. Fred Manrique Abril, se utilizó el programa SPSS v20 para el procesamiento de datos. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores de la red presentan alta insatisfacción laboral. Con respecto a las dimensiones la satisfacción al realizar sus funciones, el 73.7% presenta tensión relacionada con el trabajo alta, lo cual denota insatisfacción, la satisfacción en

función a la competencia y promoción profesional es baja en promedio, con respecto a la relación interpersonal con los jefes y compañeros la satisfacción en promedio es baja o indiferente, la medición de las características extrínsecas de estatus, monotonía y presión laboral muestran en promedio la insatisfacción de los trabajadores, con respecto a las variables sociodemográficas se encontró que la diferencia en la satisfacción entre ambos géneros, por condición laboral o tipo de establecimiento es insignificante. En conclusión, no existe relación entre los factores sociodemográficos y los nueve factores de Font Roja, además se encuentra que los trabajadores están insatisfechos con respecto a su trabajo y lo concerniente a él.

Vega y Salcedo (2014) en la tesis *Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la micro red Ate III – Lima*, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral. La investigación realizada fue básica de nivel descriptivo con un diseño no experimental – transaccional – correlacional. La población está constituida por 200 trabajadores pertenecientes a los establecimientos de salud de la micro red ATE III, con una muestra de 132 personas. Para la medición de las variables se usaron dos cuestionarios, uno de gestión administrativa y otro de satisfacción del usuario, encontrándose la relación mediante la prueba no paramétrica “Rho de Spearman”. Para La investigación se empleó el método hipotético deductivo, por tratarse de un enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos en el estudio encontraron que un 25% de los encuestados percibía una buena gestión administrativa, un 54% encontraba que la gestión administrativa era regular, un 15% considera que la gestión administrativa era mala y un 6% lo considera muy mala. Referente a la satisfacción laboral un 33% se encontraba satisfecho, un 45% se encontraba medianamente satisfecho y un 17% se encontraba insatisfecho. Las conclusiones mostraron la existencia de una relación de moderada a fuerte ( $r=0,719$ ) entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción de los usuarios internos de los establecimientos de salud de la micro red ATE II.

Mendoza (2016) en la tesis *Satisfacción laboral de los colaboradores del centro de salud Tahuantinsuyo Bajo – Independencia*, tuvo como objetivo medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, el estudio fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental y transversal o transaccional, la población estuvo conformada por los 232 trabajadores del centro de salud y la muestra por 116, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 26 ítems con cuatro dimensiones de satisfacción laboral del mismo autor, que presenta una fuerte confiabilidad con un alfa de Cronbach de 0.842. Los resultados mostraron que el 78.4% estaba satisfecho y el 21.6% muy satisfecho, esto en teniendo en cuenta que la satisfacción laboral se midió en cinco niveles (muy insatisfecho, insatisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho), también se encontró que el 43.1% de los trabajadores tiene entre 51 y 60 años, respecto a la dimensión de las condiciones apropiadas del centro laboral el 57.8% se encuentra satisfecho y 42.2% muy satisfecho; para la dimensión compartir su centro de trabajo con compañeros el 2.6% se siente medianamente satisfecho, el 65.5% se sienten satisfechos y el 31.9% muy satisfecho; con la dimensión asumir un reto en el centro de trabajo el 23.3% se encuentra medianamente satisfecho, el 50% satisfecho y el 26.7% muy satisfecho y por último con respecto al sistema de recompensas equitativas el 36.2% se encuentra medianamente satisfecho, 62.9% satisfechos y el 0.9% muy satisfecho.

Saavedra (2016) en la tesis *Reforma remunerativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en el hospital II-I Moyobamba*, tuvo como objetivo encontrar la relación que existe entre la reforma remunerativa y la satisfacción laboral, para lo cual se realizó una investigación cuantitativa, con diseño no experimental – correlacional. La población estuvo constituida por 209 trabajadores nombrados del régimen laboral 276 pertenecientes al hospital, de donde se tomó una muestra de 88 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario validado por tres expertos, presentando confiabilidad con un índice de Cronbach de 0.72 para la reforma remunerativa y 0.74 para satisfacción laboral, las técnicas utilizadas fue la encuesta y recojo de información de documentos. Se encontró como resultado que más del 90% de los trabajadores

se encuentran insatisfechos con las retribuciones y beneficios económicos que reciben (reforma remunerativa), mientras que el 80% se encuentra satisfecho con el trabajo que realiza, lo cual se explica por una relación inversa entre las dos variables (coeficiente de correlación negativo).

Infante (2018) en la tesis *satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad. 2016* tuvo como propósito medir la satisfacción laboral de diferentes unidades de la Red de Salud. La investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo, diseño no experimental y transversal. La población y la muestra es la misma, 61 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario SL-SPC, que fueron validados y obtuvieron confiabilidad con el índice de Alpha de Cronbach de 0.80. Los resultados muestran que no existen diferencias significativas en la percepción de la satisfacción laboral en las tres unidades de la Dirección de la Red de Salud, utilizándose la prueba Kruskal-Wallis, obteniéndose un  $p=0,210 \geq 0.05$ . Además, se encontró que la satisfacción era regular para las tres unidades, respecto a las dimensiones condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos y la dimensión relación con la autoridad la percepción de la satisfacción es regular y cambia a mayoritariamente alto, para las dimensiones sobre las relaciones sociales, las políticas administrativas, el desarrollo personal y el desempeño de tareas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

En esta sección se presenta las concepciones y teorías relacionadas con la satisfacción laboral incluyendo en ellas la teoría de los dos factores de Herzberg como sustento de la variable satisfacción laboral y la descripción de las dimensiones que permitieron su medición. Así también la descripción de las otras variables asociadas a la satisfacción laboral.

#### **1.3.1. Satisfacción Laboral.**

Antes de definir la satisfacción laboral se precisa que en la práctica los términos motivación y satisfacción laboral son usados indistintamente debido a que están

muy relacionados, sin embargo, el concepto de motivación hace referencia a un impulso hacia un resultado y la satisfacción es el resultado que se ha experimentado (Bowe et al. como se citó en Navarro, Llinares y Montañana, 2010).

Entre las definiciones de satisfacción laboral hecha por diversos autores, se puede encontrar aquellos que la definen como un sentimiento y otros como una actitud, para independientemente de ello agregar que la satisfacción y la insatisfacción son producidas por factores.

Así tenemos que Robbins y Judge (2013) describen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo que surge de la evaluación de las características del puesto de trabajo.

En la misma línea de ideas encontramos en Interconsulting Bureau S.L. (2015) que la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables, que tienen los empleados acerca de su trabajo.

Por otro lado, Luthans (2008) y Gibson et al (2013) definieron la satisfacción laboral como una actitud del individuo hacia su trabajo y coinciden en que existen factores en el trabajo que son los que producen esta satisfacción.

Así también García (2010) afirmó que la satisfacción laboral es una variable multidimensional, en el influye las particularidades de cada individuo, las características propias de la actividad laboral, de la empresa y de la sociedad en general.

Para Alles (2012), la satisfacción laboral es cambiante y si los objetivos que tiene un trabajador están en concordancia con los objetivos de la empresa se tendrá una mayor satisfacción.

Herzberg (como se citó en Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske, 2013) en cambio, presenta la satisfacción laboral como un concepto de dos dimensiones, donde la satisfacción laboral surge cuando están presentes los motivadores intrínsecos y la insatisfacción cuando no están presentes los factores extrínsecos.

Para Herzberg (como se citó en Chiavenato, 2011) la satisfacción laboral es el resultado de la presencia de factores motivacionales o intrínsecos, llamados así porque provienen del interior de las personas y son producto de la actividad laboral misma, estos factores motivacionales comprenden sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento laboral. Así también hay factores extrínsecos que provocan insatisfacción y que son condiciones físicas y ambientales que están alrededor de los empleados en sus trabajos. Se ha usado este concepto para la investigación realizada porque permite conocer la satisfacción laboral del empleado desde los factores internos y externos a la persona en relación a la actividad laboral, constituyéndose así en una medida acertada. Además la teoría de los dos factores de Herzberg es vigente.

### **1.3.2. Teorías de la Satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral se encuentra muy relacionada con la motivación y el comportamiento, es por ello que diversos estudios utilizan las teorías de motivación para medir la satisfacción laboral y explicar el comportamiento, aunque se saben que son conceptos distintos, esta estrecha relación hace difícil su separación. Dentro de las teorías que explican la satisfacción laboral, tenemos:

#### **Teoría de las expectativas.**

Esta teoría formulada por Víctor Vroom en 1964, nos da una explicación de cómo las personas escogen un comportamiento entre un conjunto de opciones, parte del principio de que las personas eligen las conductas que estiman les darán resultados y que les es atractiva porque satisfacen sus necesidades específicas. Esta teoría postula que las personas se sienten motivadas cuando creen que pueden realizar la tarea asignada y que la recompensa recibida por ello será mayor al esfuerzo realizado (Chiavenato, 2009).

Se definen los siguientes conceptos usados en esta teoría:

**Resultados de primer nivel**, se obtienen con la realización del trabajo, incluyen la productividad, rotación, ausentismo, etc. (Gibson et al, 2013).

**Resultados de segundo nivel**, son eventos probables de que ocurran a consecuencia de los resultados de primer nivel, como incremento de sueldo, aceptación o rechazo del grupo, ascensos, etc. (Gibson et al, 2013).

**Instrumentalidad**, toma valores desde -1, indica que la percepción de logro de resultados del segundo nivel es seguro sin el resultado del primer nivel e imposible si se produce el resultado del primer nivel. Un valor 0 indica que no hay relación entre los resultados de los niveles y un valor hasta +1 indica que el resultado de primer nivel debe darse para que ocurra el resultado del segundo nivel (Gibson et al, 2013).

**Valencia**, se llama valencia positiva cuando un resultado es preferido y valencia negativa cuando el resultado es evitado (Gibson et al, 2013).

**Expectativa**, es la creencia de que el esfuerzo llevará al desempeño deseado, toma valores desde 0, que indica que no existe ninguna oportunidad de que ocurra algo, hasta +1, que indica la certeza de que ocurrirá un resultado producto de una acción (Gibson et al, 2013).

Según Vroom (como se citó en Chiavenato, 2009), existen tres elementos que deciden la motivación de una persona para producir: (a) La fuerza del deseo de alcanzar el objetivo o los objetivos, (b) La percepción del individuo entre la relación de alta productividad y la consecución de sus objetivos, (c) La percepción de la capacidad individual de influir en el propio nivel de productividad.

La teoría de las expectativas se puede aplicar cuando en la organización se cumple las siguientes condiciones: (a) la relación entre objetivos y resultados finales debe ser clara, (b) las recompensas deben estar fuertemente relacionadas con el desempeño, (c) los trabajadores deben conceder valor a las recompensas y (d) los trabajadores deben creer en la organización (Chiavenato, 2009).

Se recomienda que la organización cree un esquema de trabajo en el cual las aportaciones sirvan para cubrir las necesidades de la organización (Chiavenato, 2009).

## **Teoría de la equidad.**

Esta teoría fue desarrollada por Adams en 1965, considera que las personas analizan lo que reciben de su trabajo en relación a lo que invierten en él, para luego compararlo con otros trabajadores de su entorno. Esta comparación puede producir la percepción de que las relaciones son iguales, entonces existe un estado de equidad. Pero si se percibe que las relaciones son desiguales, las personas experimentarán una tensión negativa y buscarán realizar una acción correctiva a fin de eliminar la injusticia (Chiavenato, 2009).

Ante una situación de inequidad, el trabajador puede comportarse de seis maneras posibles:

**Modificar las aportaciones** (entradas) con un menor esfuerzo en el trabajo.

**Modificar los resultados** (recompensas recibidas), puede mantener la cantidad de producción constante, pero disminuye la calidad de su trabajo o puede pedir un aumento.

**Distorsión de la propia imagen**, el trabajador percibe que trabaja más o menos que otros compañeros de trabajo.

**Distorsión de la imagen de otros**, el trabajador cree que el trabajo de otros no es buena referencia para hacer las comparaciones.

**Busca otro punto de referencia**, el punto de referencia de las comparaciones cambia, buscando trabajadores con mayor o menor sueldo, de tal manera que parezca una mejor situación.

**Abandona la situación**, es decir renuncia al empleo o a la empresa.

Esta teoría explica como las personas perciben la distribución y la asignación de recompensas en una empresa, esta justicia en la distribución es la que influye en la satisfacción laboral, y se ve reflejada en el comportamiento de los trabajadores, en la confianza hacia los supervisores y en su permanencia en la empresa. Por ello los ejecutivos deben compartir información sobre las

decisiones relativas a los incentivos, seguir procesos coherentes y aplicar prácticas que mejoren la percepción sobre la justicia de los procesos (Chiavenato, 2009).

### **Teoría de la satisfacción por facetas.**

Desarrollada por Lawler en 1973 (como se citó en Cavalcante, 2004), esta teoría nos dice que la satisfacción laboral resulta de la diferencia entre lo que el trabajador piensa que debe recibir y lo recibe efectivamente. De acuerdo con el modelo, lo que el trabajador acredita que merece recibir es resultado de la comparación de sus contribuciones con los requisitos de la función. Así también la comparación de los aportes y resultados obtenidos de otros trabajadores que son referentes.

La percepción de la cantidad que debería ser recibida (**QDR**) proviene de lo que el trabajador percibe que ha sido su contribución en el trabajo, también proviene de la percepción acerca de las contribuciones realizadas por compañeros de trabajo y de la percepción de las características del trabajo.

La percepción de los aportes individuales y de los colegas para el trabajo resulta de características individuales como competencias, experiencia, esfuerzo, formación, etc.

La percepción de las características del trabajo proviene del nivel de dificultad, cantidad de tiempo, grado de responsabilidad, etc. (Cavalcante, 2004).

La percepción de la cantidad recibida (**QER**) proviene de la percepción que tiene el trabajador acerca de los resultados de sus colegas de trabajo y de los resultados efectivamente recibidos por el trabajador.

Cuando se compara la percepción de la cantidad que debería ser recibida (**QDR**) con la percepción de la cantidad recibida (**QER**), ocurre una de las tres situaciones:

**QDR = QER**, se produce satisfacción.

**QDR > QER**, se produce insatisfacción.

**QDR < QER**, se produce sentimiento de culpa e inequidad (Cavalcante, 2004).

### **Teoría de la discrepancia.**

Esta teoría desarrollada por Locke en 1976 (como se citó en Ventura, 2012), manifiesta que las discrepancias surgen de las valoraciones que los trabajadores otorgan a las dimensiones del trabajo. La satisfacción en el trabajo se da del valor que el trabajador le dio a cada dimensión y de la conformidad entre el nivel alcanzado y el nivel deseado.

Por otro lado Peiró y Prieto (como se citó en Ventura, 2012), nos dicen que mientras más importante es la dimensión para el trabajador, mayor será la variabilidad en su satisfacción.

La satisfacción e insatisfacción laboral se obtiene de la evaluación que hace el trabajador al comparar el valor que tiene el trabajo para él con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. Aquí el valor tiene un carácter dinámico porque varía de persona a persona y la jerarquía de valor es diferente para cada persona (Alfaro, Leyton, Meza y Saenz, 2012).

### **Teoría de eventos situacionales.**

Formulada por Quarstein, McAfee y Glassman en 1992, la teoría sostiene que la satisfacción laboral está definida por dos factores las características situacionales y los eventos situacionales. (Alfaro, Leyton, Meza y Saenz, 2012).

Las características situacionales se refieren a los aspectos relacionados al trabajo que deberán ser evaluados antes de aceptar el cargo, como son el sueldo, las condiciones de trabajo, la promoción, etc. (Alfaro, Leyton, Meza y Saenz, 2012).

Los eventos situacionales son los aspectos laborales que no fueron evaluados por el trabajador, porque se presentan después de aceptado el puesto. Estas características del trabajo son casi duraderas y presentan estabilidad,

mientras que los eventos situacionales son propios de cada situación y son de carácter transitorio (Alfaro, Leyton, Meza y Saenz, 2012).

Por otro lado también encuentran que los individuos tienen facilidad para controlar sus respuestas emocionales a las características situacionales del trabajo, pero presentan dificultades para controlar las respuestas emocionales ante los eventos situacionales, debido a lo específico que resulta cada uno de estos eventos, esto resulta en un cambio en el nivel de satisfacción laboral. Dicho de otra manera las diferentes situaciones o eventos, que se presentan en el trabajo no pueden ser controladas porque se juntan diferentes respuestas emocionales, lo cual afecta la satisfacción laboral (Cavalcante, 2004).

### **Teoría de ajuste al trabajo.**

Desarrollada por Dawes en 1994, la teoría indica que cuanto más se relacionen las habilidades del trabajador con los requerimientos del puesto o de la empresa, es más probable que se realice un buen trabajo y en consecuencia, el empleador lo percibirá de manera satisfactoria. De igual manera, mientras más se relacionen los incentivos de la empresa con los valores que un trabajador busca satisfacer (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más seguro que la percepción del trabajador sea satisfactoria (Alfaro et al., 2012).

El grado de satisfacción o insatisfacción que perciba el trabajador, predice la probabilidad de que un trabajador permanezca en su puesto de trabajo, logre tener éxito y reciba las recompensas esperadas (Alfaro et al., 2012).

### **Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Llamado también "Teoría Bifactorial" o "Teoría de Motivación/Higiene". Desarrollado por Herzberg, a través de un estudio realizado en 1957 que arrojó dos conclusiones específicas. Primero existe un conjunto de condiciones extrínsecas, relativas al trabajo como son el salario, el estatus, la seguridad laboral, las condiciones de trabajo, etc. La presencia de estas condiciones no necesariamente motiva a los trabajadores, pero no tenerlas produce insatisfacción, por eso también se llaman insatisfactores o factores de higiene.

Segundo existe un conjunto de condiciones intrínsecas, relativas al contenido del puesto, como los sentimientos de logro, mayor responsabilidad, reconocimiento, etc., su ausencia no implica insatisfacción, pero si están presentes desarrollan fuertes niveles de motivación que producen un buen desempeño laboral, llamados también satisfactores o motivadores (Gibson et al, 2013).

### **1.3.3. Dimensiones de la satisfacción laboral.**

Para el presente estudio se utilizó la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

#### **Primera dimensión: Los factores intrínsecos.**

Llamado también satisfactores o motivadores, porque cuando están presentes provocan fuertes niveles de motivación que resultan en un buen desempeño laboral, pero su ausencia no produce necesariamente insatisfacción. Estos factores comprenden sentimientos de reconocimiento, crecimiento y realización en el trabajo que se van a manifestar en la realización de las tareas y actividades propias del puesto. Por lo tanto, si estos factores son óptimos elevan la satisfacción y si no, la reducen (Chiavenato, 2011).

Estos factores están referidos a las actividades relacionadas con el perfil del puesto, la satisfacción que producen tiene un efecto duradero y esto lleva a aumentar la productividad, estos factores son el crecimiento personal, la realización personal, el reconocimiento, la responsabilidad, el avance en la carrera y el trabajo en sí (Chiavenato, 2011).

Para García (2010), los factores intrínsecos están referidos a la parte esencial del trabajo que está relacionado con la actividad laboral, es decir la responsabilidad hacia el trabajo realizado, el logro de metas y al contenido del trabajo en sí.

En la misma línea Sanchez y Sanchez (2014), manifiestan que las necesidades de motivación están referidas al contenido mismo del trabajo.

Robbins y Culter (2014), mencionan que en la teoría de Herzberg las características que forman los factores intrínsecos son el reconocimiento, la responsabilidad y el logro.

### **Segunda dimensión: Los factores extrínsecos.**

Llamados también insatisfactores o factores de higiene, están relacionados con los factores que son externos a la persona es decir que no dependen de ella y también están relacionados con las necesidades primarias de las personas (Chiavenato, 2009).

Estos factores están referidos a las condiciones que se presentan en el trabajo, como son las instalaciones, las políticas que tiene la institución, el salario y los beneficios sociales, la relación entre los jefes y sus empleados, la relación con los compañeros de trabajo, etc. (Chiavenato, 2009).

Al respecto Herzberg (citado en Gibson et al., 2013) señala que la ausencia de estos factores produce insatisfacción, pero su presencia no necesariamente motiva al trabajador y si logra motivarlo produce una satisfacción transitoria.

Según Herzberg (citado en Robbins y Culter, 2014) los jefes que tratan de eliminar o disminuir los efectos de los factores que producen insatisfacción solo conseguirán crear armonía en el trabajo, pero no motivación.

#### **1.3.4. Importancia de la satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral es una variable que ha sido estudiada en diferentes campos de la actividad organizacional, estos estudios si bien tenían diferentes objetivos, siempre existía una necesidad por conocer que factores o características influían más en la variable. Son justamente estos estudios los que nos demuestran la importancia que tiene la satisfacción laboral para una organización. Así podemos encontrar en Robbins y Judge (2013) estudios realizados sobre satisfacción laboral y productividad a nivel de la organización en su conjunto, donde se encuentra que las empresas con más trabajadores satisfechos suelen ser más eficaces, que las empresas con pocos trabajadores

satisfechos, pero no se debe confundir y pensar que un trabajador satisfecho es más productivo, ya que los estudios solo lo demuestran a nivel de conjunto y no a nivel individual.

Con respecto al comportamiento organizacional, los estudios demuestran que los trabajadores que se encuentran satisfechos en su trabajo, tienen una mayor pre disposición a hablar bien de su empresa, a ayudar a otros y realizar un trabajo mejor (Robbins y Judge, 2013).

También se ha encontrado que los empleados satisfechos aumentan la satisfacción y lealtad de los clientes. Este es el caso de los empleados que tiene contacto directo con los clientes (Robbins y Judge, 2013).

Otro hallazgo importante son las tardanzas, las faltas y la rotación del trabajador que es provocado por la insatisfacción laboral. Así mismo la sindicalización de los trabajadores también es causada por la insatisfacción de los trabajadores ante las políticas de la empresa (Robbins y Judge, 2013).

Por todo lo mencionado, es importante mantener al trabajador satisfecho, esto permitirá el mantenimiento y crecimiento de la empresa, pero sobre todo las empresas deben evitar la insatisfacción del trabajador porque un trabajador insatisfecho responderá de alguna forma a la situación, lo que podría perjudicar el desenvolvimiento de la empresa e incluso llevarla a la quiebra.

### **1.3.5. Variables asociadas a la satisfacción laboral.**

#### **Sexo.**

Oficina Nacional de Estadística (2010) "Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres" (p. 505).

#### **Edad.**

Oficina Nacional de Estadística (2010) "Años cumplidos que tiene la persona desde la fecha de nacimiento hasta el momento de la entrevista" (p. 505). Las edades de los sujetos de estudio fueron agrupadas en tres niveles para los fines de la investigación.

**Estado civil.**

RENIEC (2011) “Conjunto de condiciones, atributos y circunstancias de la persona, que la identifican para su conocimiento en vida de relación, otorgándole un status jurídico regulado por normas legales vigentes” (p. 17).

Los censos realizados por el INEI definen 5 tipos de estado civil: Soltero, Casado, Conviviente, Divorciado/Separado y Viudo (INEI, s.f.).

**Antigüedad en el trabajo actual.**

Tiempo en años durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida para la unidad económica de su trabajo principal (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, s.f.).

**Condición laboral.**

Es la modalidad por la cual un trabajador es contratado, situación que define aspectos remunerativos, beneficios sociales, línea de carrera administrativa, derechos sindicales, etc. En el sector salud encontramos trabajadores bajo condiciones laborales distintas, al respecto el Ministerio de Salud tiene la siguiente clasificación: Nombrados, CAS, contrato 728, contrato 276 y otros donde se incluye al servicio de terceros (Ministerio de Salud, 2017). En el establecimiento de salud donde se realizará la investigación, sólo se cuenta con tres tipos de condiciones laborales de las cinco que existen en el sector, por lo que solo se definirán las que se utilizaran en el estudio:

**Nombrado**, régimen de la Carrera Administrativa, es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponden a los servidores públicos que, con carácter estable prestan servicios de naturaleza permanente en la Administración Pública (R&C Consulting, 2017).

**CAS**, el contrato administrativo de servicios CAS, constituye una modalidad especial de contratación laboral, privativa del estado, tiene carácter transitorio (R&C Consulting, 2017).

**Contrato de locación de servicios**, según el Código Civil, artículo 1764º, por el contrato de locación de servicios el locador se obliga, sin estar subordinado al comitente, a prestarle sus servicios por cierto tiempo o para un trabajo determinado, a cambio de una retribución (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2015).

### **Grupo Ocupacional.**

Es la característica asociada al trabajador de acuerdo a su nivel de estudios y/o experiencia al momento de postular e ingresar a la institución y se definen en el Decreto legislativo 276, artículo 9, los cuales son:

**Profesional**, conformado por servidores con título profesional o grado académico reconocido por la ley universitaria.

**Técnico**, conformado por servidores con formación superior o universitaria incompleta o capacitación tecnológica o experiencia técnica reconocida.

**Auxiliar**, conformado por servidores con instrucción secundaria y experiencia o calificación para realizar labores de apoyo.

### **1.3.6. Importancia de las variables asociadas a la satisfacción laboral**

García (2010), manifiesta que las características personales tienen un rol decisivo en los niveles individuales de satisfacción laboral, esto se debe a las características únicas que tienen los seres humanos, por lo tanto su satisfacción laboral estará condicionado por un conjunto de necesidades, expectativas y aspiraciones que se han formado a partir de características como la edad, el sexo, las capacidades, la autoestima y el entorno socio cultural del individuo.

Según Schultz (citado en Atalaya, 1999), las características personales como el sexo, la edad, la antigüedad en el trabajo, el nivel de inteligencia y las habilidades, que si bien no pueden ser modificadas por la empresa, nos sirven para predecir el grado de satisfacción que se esperarían de los trabajadores de acuerdo a estas características.

El objetivo de conocer estas características y el nivel de satisfacción laboral, no es modificarlas, por que como dice Schultz no pueden ser modificadas, sino más bien predecir el grado de satisfacción laboral ante eventos que la afecten.

### **1.3.7. Asociación de las variables con la satisfacción laboral.**

Al respecto Sánchez y Sánchez (2014) realizaron un estudio con el fin averiguar si eran las características personales o las características laborales las que tenían mayor influencia en la satisfacción en el trabajo, encontraron que, aunque las dos variables son significativas, son las características laborales las que mejor explican la satisfacción laboral.

En un estudio realizado por Carrillo et al. (2013), se encuentra que, en la relación entre edad y satisfacción laboral, son los más jóvenes y los de edad mayor los que presentan mayor satisfacción laboral a los que se encuentran en edades intermedias.

En el trabajo realizado por Westover (como se citó en Sánchez y Sánchez, 2014) se constata que las mujeres presentan mayor satisfacción laboral que los hombres, el mismo resultado obtiene Sánchez en su estudio, según Long (como se citó en Alonso, 2008) esto se explica por la diferencia que existe en las expectativas de hombres y mujeres con respecto a su carrera profesional o laboral.

En la investigación realizada por Gazioglu y Tansel (como se citó en Sánchez y Sánchez, 2014) halló que los trabajadores del sector salud y educación se mostraban menos satisfechos con el sueldo y más satisfechos con el sentido del logro, además las personas casadas presentaban niveles más bajos de satisfacción laboral.

Con respecto a la antigüedad en el trabajo Alonso (2008) encontró que a mayor antigüedad en el trabajo existía una mayor satisfacción laboral. Al respecto Rodríguez y Prieto (como se citó en Alonso, 2008) mencionaron que los

trabajadores más jóvenes son los que presentan mayores niveles de insatisfacción, debido a que son los que tienen las peores condiciones laborales.

#### **1.4. Justificación**

##### **1.4.1. Justificación teórica.**

El estudio contribuirá con aportaciones al conocimiento de la variable satisfacción laboral y de sus dimensiones intrínsecas y extrínsecas y si estas se encuentran asociadas o no a las variables del estudio, en el establecimiento de salud del primer nivel de atención con categoría I4 denominado Centro Materno Infantil El Progreso. Los hallazgos encontrados servirán para los estudios de otros investigadores en la variable satisfacción laboral y en el sector salud.

##### **1.4.2. Justificación práctica.**

Los resultados obtenidos de medir la satisfacción laboral, le permitirá al Centro Materno Infantil El Progreso contar con la información necesaria y relevante que le permita realizar estrategias diferenciadas para incrementar la satisfacción laboral de sus trabajadores, lo cual le traerá como consecuencia elevar el compromiso e involucramiento de los trabajadores, una baja rotación de personal, puntualidad y menores tasas de ausentismo laboral.

##### **1.4.3. Justificación social.**

Estudiar la satisfacción laboral del Centro Materno Infantil El Progreso, resulta de mucha utilidad para los trabajadores y los usuarios. Cuando una institución conoce el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores y realiza acciones para mejorarlo, mejora con ello el compromiso del trabajador y este a su vez afecta al esfuerzo que realiza el trabajador para el logro de los objetivos de la institución, logrando con ello brindar una mejor atención a los usuarios de sus servicios.

## **1.5. Problema**

### **1.5.1. Problema general.**

¿Qué variables están asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018?

### **1.5.2. Problemas específicos.**

#### **Problema específico 1.**

¿Qué variables están asociadas a los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018?

#### **Problema específico 2.**

¿Qué variables están asociadas a los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018?

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general.**

Las variables están asociadas a satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas.**

#### **Hipótesis específica 1.**

Las variables están asociadas a los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.

## **Hipótesis específica 2.**

Las variables están asociadas a los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la asociación entre las variables y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.

#### **1.7.2. Objetivos específicos.**

##### **Objetivo específico 1.**

Determinar la asociación entre las variables y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.

##### **Objetivo específico 2.**

Determinar la asociación entre las variables y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.

## **II. Método**

## **2.1. Diseño de estudio**

La presente investigación tiene un diseño no experimental y es de corte transversal. Se trata de un diseño no experimental, porque no se manipularon intencionalmente las variables, solo se observaron los fenómenos para después analizarlos y de corte transversal o transeccional porque los datos se recolectaron en un solo momento en el tiempo (Hernández et al. 2014).

### **Enfoque y método**

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, que sigue una serie de pasos secuenciales, se parte de una idea, se plantea el problema de investigación, se construye un marco teórico con la literatura revisada, se plantean hipótesis y se definen variables, se construye el diseño de investigación, se selecciona la muestra, se recolectan los datos, se analizan utilizando un método estadístico y se extraen conclusiones (Hernández et al, 2014)

Se usó el método hipotético deductivo, donde las hipótesis han sido formuladas a partir de teorías o sugeridas por datos empíricos y aplicando reglas de deducción se llegan a predicciones que se someten a verificación empírica, comprobándose la veracidad o falsedad de la hipótesis (Rodríguez y Pérez, 2017).

### **Tipo de investigación**

La investigación desarrollada fue de tipo básica, porque toma información de la realidad para aportar al conocimiento científico (Sánchez y Reyes, 2015)

### **VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

La presente investigación tiene como variable compleja la satisfacción laboral, que es una variable de tipo cualitativa y de escala ordinal.

Las otras variables simples son: sexo de tipo cualitativo y escala nominal; edad de tipo cualitativo y escala de razón; estado civil de tipo cualitativo y escala nominal, antigüedad en el trabajo actual de tipo cuantitativo y escala de razón, condición

laboral de tipo cualitativo y escala nominal y por último grupo ocupacional de tipo cualitativo y escala nominal.

### **2.1.1. Definición conceptual.**

#### **Variable: Satisfacción laboral.**

Según Herzberg, citado en Chiavenato (2011), la satisfacción laboral es la actitud que toma el trabajador ante la presencia de factores motivacionales óptimos y la insatisfacción se deriva de tener factores extrínsecos precarios.

#### **Primera dimensión: Los factores intrínsecos.**

Los factores intrínsecos están bajo el control de la persona y se relacionan con las actividades que realiza en el trabajo, comprenden sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento laboral (Chiavenato 2011).

#### **Segunda dimensión: Los factores extrínsecos.**

Los factores extrínsecos son factores externos a la persona, por lo tanto no dependen de ella, están referidos a las condiciones físicas o ambientales que están alrededor de los empleados en su trabajo (Chiavenato 2011).

#### **Variable: Sexo.**

Oficina Nacional de Estadística (2010) “Condición biológica que distingue a las personas en hombres y mujeres” (p. 505).

#### **Variable: Edad.**

Oficina Nacional de Estadística (2010) “Años cumplidos que tiene la persona desde la fecha de nacimiento hasta el momento de la entrevista” (p. 505).

#### **Variable: Estado Civil.**

RENIEC (2011) “Conjunto de condiciones, atributos y circunstancias de la persona, que la identifican para su conocimiento en vida de relación, otorgándole un status jurídico regulado por normas legales vigentes” (p. 17).

**Variable: Antigüedad en el Trabajo Actual.**

Tiempo en años durante el cual una persona ha estado trabajando de manera ininterrumpida para la unidad económica de su trabajo principal (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, s.f.).

**Variable: Condición laboral.**

Es la modalidad por la cual un trabajador es contratado, situación que define aspectos remunerativos, beneficios sociales, línea de carrera administrativa, derechos sindicales, etc. En el sector salud encontramos trabajadores bajo condiciones laborales distintas, al respecto el Ministerio de Salud tiene la siguiente clasificación: Nombrados, CAS, contrato 728, contrato 276 y otros donde se incluye al servicio de terceros (Ministerio de Salud, s.f.).

**Variable: Grupo ocupacional**

Es la característica asociada al trabajador de acuerdo a su nivel de estudios y/o experiencia al momento de postular e ingresar a la institución (Decreto Legislativo N° 276, 2013)

**2.1.2. Operacionalización de las variables.****Satisfacción laboral**

La variable satisfacción laboral se midió a través de dos dimensiones: (a) factores intrínsecos, con cuatro indicadores y doce ítems; (b) factores extrínsecos, con seis indicadores y quince ítems. Para medir la satisfacción laboral se usó un cuestionario con 27 ítems con respuestas de tipo Likert. El baremo establecido para medir la satisfacción general fue: baja [27 a 63], moderada [64-99], alta [100 a 135], el baremo para medir la dimensión factores intrínsecos fue: baja [12-28], moderada [29-44], alta [45-60] y el baremo para medir la dimensión factores extrínsecos fue: baja [15-35], moderada [36-55], alta [56-75].

## Sexo

La variable sexo es una variable simple y se manifiesta directamente a través de un indicador, su escala de valores es femenino y masculino y se recogió la información a través de preguntas generales en el cuestionario.

Tabla 1

### *Variable sexo*

Sexo	%
Femenino	64.5%
Masculino	35.5%

## Edad.

La variable edad es una variable simple y se manifiesta directamente a través de un indicador, para su escala de valores se construyeron tres rangos de edades de 18 a 30 años, de 31 a 50 años y de 51 a más y se recogió la información a través de preguntas generales en el cuestionario.

Tabla 2

### *Variable edad*

Edad	%
De 18 a 30 años	20.6%
De 31 a 50 años	63.8%
De 51 años a más	15.6%

## Estado civil.

La variable estado civil es una variable simple y se manifiesta directamente a través de un indicador, su escala de valores es soltero, casado/conviviente y divorciado/separado/viudo y se recogió la información a través de preguntas generales en el cuestionario.

Tabla 3

### *Variable estado civil*

Estado civil	%
Soltero	31.9%
Casado/conviviente	56.0%
Divorciado/separado/viudo	12.1%

### **Antigüedad en el trabajo actual.**

La variable antigüedad en el trabajo actual es una variable simple y se manifiesta directamente a través de un indicador, para su escala de valores se construyeron tres rangos de 1 a 5 años, de 6 a 10 años y 11 a más y se recogió la información a través de preguntas generales en el cuestionario.

Tabla 4

#### *Variable antigüedad en el trabajo actual*

Antigüedad en el trabajo actual	%
De 1 a 5 años	56.7%
De 6 a 10 años	22.7%
De 11 a más	20.6%

### **Condición laboral.**

La variable condición laboral es una variable simple y se manifiesta directamente a través de un indicador, su escala de valores es Nombrado, CAS, contrato de locación de servicios y se recogió la información a través de preguntas generales en el cuestionario.

Tabla 5

#### *Variable condición laboral*

Condición laboral	%
Nombrado	23.4%
CAS	61%
Contrato de locación de servicios	15.6%

**Grupo ocupacional.**

La variable grupo ocupacional es una variable simple y se manifiesta directamente a través de un indicador, su escala de valores es profesional, técnico, auxiliar y se recogió la información a través de preguntas generales en el cuestionario.

Tabla 6

*Variable grupo ocupacional*

Grupo ocupacional	%
Profesional	37.6%
Técnico	47.5%
Auxiliar	14.9%

Tabla 7

*Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Factores intrínsecos	Independencia en el trabajo	1-4	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Baja (12 a 28)
	Variedad de tareas	5-8		Moderada (29 a 44)
	Oportunidad de promoción en el trabajo	9-10		Alta (45 a 60)
	Reconocimiento por la labor realizada	11-12		
Factores extrínsecos	Compensación económica	13-14		Baja (15 a 35)
	Entorno físico	15-17		Moderada (36 a 55)
	Seguridad en el puesto	18-19		Alta (56 a 78)
	Gerencia institucional	20-22		
	Calidad de relaciones interpersonales	23-24		
	Capacitación y perfeccionamiento	25-27		

Tabla 8

*Matriz de operacionalización de las variables asociadas*

Variable	Indicador	Ítems	Escala y valores
Sexo	Sexo	1	1 (Femenino) 2 (Masculino)
Edad	Edad	2	1 (18 a 30 años) 2 (31 a 50 años) 3 (51 a más)
Estado civil	Estado civil	3	1 (Soltero) 2 (Casado/Conviviente) 3 (Divorciado / Separado/Viudo)
Antigüedad en el trabajo actual	Antigüedad en el trabajo actual	4	1 (1 a 5 años) 2 (6 a 10 años) 3 (11 años a más)
Condición laboral	Condición laboral	5	1 (Nombrado) 2 (CAS) 3 (Contrato de locación de servicios)
Grupo ocupacional	Grupo ocupacional	6	1 (Profesional) 2 (Técnico) 3 (Auxiliar)

## **2.2. Población, muestreo y muestra**

### **2.2.1. Población.**

La población estuvo conformada por 223 trabajadores profesionales, técnicos y auxiliares en salud y administrativos del Centro Materno Infantil El Progreso en el distrito de Carabayllo en el año 2018.

Según Hernández et al. (2014), el trabajo de investigación debe delimitar la población en base al planteamiento del problema, debe especificar sus características de contenido, lugar y tiempo.

#### **Criterios de inclusión.**

Se tomó en cuenta como criterio de inclusión a todo el personal con antigüedad laboral igual o mayor a un año.

#### **Criterios de Exclusión.**

Se tomó en cuenta como criterio de exclusión al personal que se encuentre ausente por algún tipo de licencia o vacaciones.

### **2.2.2. Muestreo.**

El muestreo utilizado fue no probabilístico casual o accidental, es decir se entrevistó a los trabajadores presentes el día de la encuesta.

Esta forma de recojo de información, se debe a que el personal no asiste todos los días a laborar debido a la forma de asignación de turnos y descansos: donde después de laborar dos turnos seguidos (equivalentes a 12 horas cronológicas), el trabajador descansa un turno de seis horas (es decir el trabajador no asiste el día completo).

#### **Muestra.**

Según Hernández et al. (2014) la muestra es un subgrupo de la población que debe ser un reflejo fiel de ella. Para este estudio la muestra estuvo conformada por 141 trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso ubicado en el distrito

de Carabayllo en el año 2018, que accedieron a responder los cuestionarios y asistieron a su centro de labores durante el periodo de recojo de información a través de la encuesta.

Las encuestas se desarrollaron durante tres días, cotejando permanentemente a los entrevistados previos, para evitar entrevistar dos veces a la misma persona, y se completaron según la siguiente distribución

Tabla 9

*Distribución de las muestra por día de entrevista*

Días	Muestra
Día 1	52
Día 2	48
Día 3	41

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **2.3.1. Técnica de recolección de datos**

Se utilizará la técnica de la encuesta porque permite recolectar información de las variables en un momento determinado en el tiempo.

García citado en Torres et al (2015), define la encuesta como una investigación que se realiza sobre una muestra representativa, para lo cual se ha utilizado procedimientos estandarizados de interrogación a fin de obtener mediciones cuantitativas de las características de la población.

### **2.3.2. Instrumento de recolección de datos:**

Según la técnica de investigación elegida se utilizará como instrumento el cuestionario estructurado para la recolección de datos con respuestas de tipo Likert, compuesto por 27 ítems para medir la satisfacción laboral.

Según Torres et al. (2015) un cuestionario es un conjunto de preguntas relacionadas a los aspectos que interesan a la investigación.

#### **Ficha técnica del instrumento para medir la motivación laboral**

Nombre : Cuestionario de satisfacción laboral

Autor : Adaptado de Juan Celso Tamani Salazar

Año : 2016

Procedencia : Universidad César Vallejo

Objetivo : Determinar cuantitativamente el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores

Lugar de aplicación : Centro Materno Infantil El Progreso

Forma de aplicación : Individual y directa

Duración de la aplicación : 20 minutos

Descripción del instrumento: El cuestionario consta de 27 ítems y está dividido en dos partes, la primera parte está compuesta por información personal relacionada con los datos demográficos y laborales del trabajador y en la segunda parte las preguntas están dirigidas a medir la satisfacción laboral, la cual está dividida en dos dimensiones, factores intrínsecos con 12 ítems y factores extrínsecos con 15 ítems, las respuestas del cuestionario fueron estructurados con la escala de Likert considerando cinco categorías: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Baremo del cuestionario de satisfacción laboral:

Baja: [27-63]

Moderada: [64-99]

Alta: [100-135]

Baremo del cuestionario de satisfacción laboral por dimensiones:

Factor intrínseco: Baja: [12-28]; Moderada: [29-44]; Alta: [45-60]

Factor extrínseco: Baja: [15-35]; Moderada: [36-55]; Alta: [56-75]

### 2.4.3. Validación y confiabilidad de los instrumentos.

#### Validación de los instrumentos.

Hernández et al. (2014), refiere que “La validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200).

Se empleó la validación de contenido por juicio de expertos en la temática de estudio, evaluándose la pertinencia, relevancia, claridad, obteniéndose el resultado de suficiencia

Tabla 10

*Validez de los instrumento, según expertos*

Experto	Satisfacción laboral				Condición final
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Juez 1	Si	si	si	si	Aplicable
Juez 2	Si	si	si	si	Aplicable
Juez 3	Si	si	si	si	Aplicable

### Confiabilidad de los instrumentos.

Hernández et al. (2014), nos dice que “La confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

El presente estudio empleó un instrumento de recolección de datos que contiene ítems con opciones de escala Likert, es por ello que se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach para medir la consistencia interna, mediante la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Para calcular el coeficiente de confiabilidad, se realizó una prueba piloto, que fue analizada con el coeficiente del alfa de Cronbach, utilizándose para ello el software estadístico SPSS versión 24.

Según Hogan (2015), la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Inferior a 0.6, indica que existe una confiabilidad inaceptablemente baja.

Alrededor de 0.7, es considerada baja

De 0.8 o superior se considera confiable

A partir de 0.9, es un nivel elevado de confiabilidad.

Tabla 11

#### *Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach*

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nº Ítems
Satisfacción laboral	0.903	27

Se consideró al instrumento como aplicable, en función al resultado obtenido por el juicio de expertos y se consideró que los instrumentos eran altamente confiables por el resultado obtenido con el índice de fiabilidad del alfa de Cronbach de 0.903, por lo que se procedió con su aplicación.

## 2.4. Método de análisis de datos

Se procedió con los siguientes pasos:

Se solicitó al Centro Materno Infantil El Progreso el permiso respectivo para la aplicación de los instrumentos.

Se inició con la aplicación del instrumento, siguiendo las indicaciones establecidas en la ficha técnica.

Seguidamente, se utilizó la información recopilada para la elaboración de la matriz de datos, transformándose los valores según las escalas predefinidas, para proceder después con el análisis de los datos, a fin de presentar las conclusiones y recomendaciones para realizar el informe final.

El análisis de los datos obtenidos, se realizaron a través de estadísticas descriptivas y contrastación de hipótesis, realizadas con el programa estadístico SPSS versión 24.0 para Windows.

Como corresponde a un estudio descriptivo y de asociación, los resultados recopilados acerca de las variables de estudio se presentaron ordenados y organizados en tablas de frecuencias.

Esta información se presentó en tablas con el fin de facilitar su interpretación. Para determinar la asociación entre las variables se empleó la prueba no paramétrica Chi-cuadrado debido a que las variables de estudio eran cualitativas y/o de escala ordinal. El tratamiento estadístico, descriptivo e inferencial, se apoyó en el uso del software Excel 2010 y SPSS versión 24.0.

## 2.5. Aspectos éticos

La investigación en ciencias sociales involucra a los seres humanos y toda investigación que involucra a personas tiene tres principios éticos fundamentales:

**Respeto a los derechos de los participantes**, este principio implica dos deberes fundamentales para el investigador, la no maleficencia, que significa no hacer daño y la autonomía, que se refiere a ser racional.

Este principio cuenta con dos categorías la primera referida a la información, es decir comunicar el objetivo de la investigación y la segunda relativo al consentimiento, el participante debe saber que su participación es voluntaria, podría negarse a participar si lo desea o dar su consentimiento (Osorio, 2000).

**Justicia**, esta se puede analizar desde los principios, hasta las consecuencias de los actos. Exige del investigador un trato con equidad, privacidad, confidencialidad y anonimato (Osorio, 2000).

**Beneficencia**, se debe hacer una evaluación del riesgo-beneficio de la investigación, es decir buscar el bien para las personas que participen en el estudio, buscando lograr los máximos beneficios y minimizar los posibles riesgos (Osorio, 2000).

En este marco de ideas, los datos que se recogieron en esta investigación, se procesaron de forma adecuada, sin adulteraciones. Los participantes en la investigación lo hicieron de manera voluntaria y anónima. Así mismo el marco teórico se recopiló de acuerdo a los parámetros establecidos e indicados para este tipo de estudio, evitando copia de otras investigaciones.

Finalmente los resultados presentados en esta investigación no han sido adulteradas o plagiadas de otras investigaciones.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados descriptivos

#### VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 12

*VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL*

Variables		Frecuencia	%
Sexo	Femenino	91	64.5%
	Masculino	50	35.5%
Edad	De 18 a 30 años	29	20.6%
	De 31 a 50 años	90	63.8%
	De 51 años a más	22	15.6%
Estado civil	Soltero	45	31.9%
	Casado/Conviviente	79	56%
	Divorciado/Separado/Viudo	17	12.1%
Antigüedad en el trabajo actual	1 a 5 años	80	56.7%
	6 a 10 años	32	22.7%
	11 años a más	29	20.6%
Condición laboral	Nombrado	33	23.4%
	CAS	86	61%
	Contrato de locación de servicios	22	15.6%
Grupo ocupacional	Profesional	53	37.6%
	Técnico	67	47.5%
	Auxiliar	21	14.9%

En la tabla 12, podemos observar que la muestra estuvo conformada principalmente por mujeres representando el 64.5% del total de encuestados. Con respecto a la edad, la mayor parte de la muestra corresponde al grupo de 31 a 50 años, siendo estos el 63.8% del total. El estado civil que predomina en los encuestados es el de casado/conviviente con un 56%.

En relación a la antigüedad en el trabajo actual se encontró que el 56.7% estuvo conformado por trabajadores de 1 a 5 años, la condición laboral que más predomina es el régimen CAS con 61% del total y con respecto al grupo ocupacional que predomina son los técnicos con el 47.5%.

## Nivel de la satisfacción laboral

**Tabla 13**

*Satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel	Frecuencia	%
Baja	12	8.5%
Moderada	79	56%
Alta	50	35.5%
Total	141	100.0%

En la tabla 13 se muestra que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro materno Infantil El Progreso es mayormente moderada, con un 56% del total de casos, mientras que un 35.5% consideró que la satisfacción laboral era alta y un 8.5% de trabajadores consideró que la satisfacción laboral era baja.

**Los factores intrínsecos y factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores.**

Tabla 14

*Factores intrínsecos y factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel	Satisfacción laboral			
	Factores intrínsecos		Factores extrínsecos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Baja	13	9.2%	13	9.2%
Moderada	76	53.9%	80	56.7%
Alta	52	36.9%	48	34%
Total	141	100.0%	141	100.0%

En la tabla 14 se observa que las dimensiones factores intrínsecos y factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del establecimiento de salud es mayormente moderada (53.9% y 56.7% respectivamente).

También podemos observar que el 36.9% de los factores intrínsecos determinan una satisfacción laboral alta y el 34% de los factores extrínsecos también determinan una satisfacción laboral alta. Con respecto a la satisfacción laboral baja, ha sido determinada por un 9.2% de los factores intrínsecos y un 9.2% de los factores extrínsecos.

### VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES.

Tabla 15

*Relación entre el sexo y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Baja	%	4.4%	16.0%	8.5%
	Frecuencia	4	8	12
Moderada	%	57.1%	54.0%	56.0%
	Frecuencia	52	27	79
Alta	%	38.5%	30.0%	35.5%
	Frecuencia	35	15	50
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	101	40	141

El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores es moderado para ambos sexos, el 54% de los trabajadores de sexo masculino y el 57.1% de trabajadoras de sexo femenino presentaron satisfacción moderada.

En el caso del nivel de satisfacción alta, los resultados del estudio muestran que las mujeres tienen un nivel de satisfacción laboral de 38.5%, cifra superior al de los hombres que alcanza un valor de 30%.

Tabla 16

*Relación entre la edad y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Edad			Total
		18 a 30 años	31 a 50 años	51 años a más	
Baja	%	13.8%	3.3%	22.7%	8.5%
	Frecuencia	4	3	5	12
Moderada	%	51.7%	62.2%	36.4%	56.0%
	Frecuencia	15	56	8	79
Alta	%	34.5%	34.4%	40.9%	35.5%
	Frecuencia	10	31	9	50
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	29	90	22	141

En la tabla 16, en relación al grupo de edad, se observa que los niveles de satisfacción moderada se presentan como mayoritaria entre trabajadores de 18 a 30 años (51.7%), al igual que los trabajadores de 31 a 50 años (62.2%).

Para los trabajadores mayores a 51 años predomina una satisfacción laboral alta (40.9%).

Si bien los trabajadores con satisfacción laboral baja solo representan el 8.5% del total de trabajadores, su composición es de 13.8% en el grupo de edad de 18 a 30 años, 3.3. % en el grupo de edad de 31 a 50 años 22.7% en los mayores a 51 años.

Tabla 17

*Relación entre el estado civil y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Estado Civil			Total
		Soltero	Casado/Conviviente	Divorciado/Separado/Viudo	
Baja	%	11.1%	5.1%	17.6%	8.5%
	Frecuencia	5	4	3	12
Moderada	%	55.6%	55.7%	58.8%	56.0%
	Frecuencia	25	44	4	79
Alta	%	33.3%	39.2%	23.5%	35.5%
	Frecuencia	15	31	17	50
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	45	79	17	141

En la tabla 17 encontramos que los tres grupos de estado civil presentan mayoritariamente satisfacción laboral moderada, siendo mayor en el grupo de divorciado, separado y viudo (58.8%), comparado con los otros dos grupos que tienen 55.7% y 55.6% para el caso de casados/convivientes y solteros respectivamente.

Los casados/convivientes cuentan con un mayor porcentaje de trabajadores con alta satisfacción laboral (39.2%) en comparación con el grupo de divorciados/separados/viudos con 23.5% y los solteros con 33.3%.

En el grupo de trabajadores con nivel de satisfacción baja son el grupo de divorciado/separado/viudo los tienen un mayor porcentaje (17.6%).

Tabla 18

*Relación entre la antigüedad laboral y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Antigüedad en el trabajo actual			Total
		1 a 5 años	6 a 10 años	11 años a más	
Baja	%	6.3%	21.9%	0.0%	8.5%
	Frecuencia	5	7	0	12
Moderada	%	58.8%	50%	55.2%	56%
	Frecuencia	47	16	16	79
Alta	%	35%	28.1%	44.8%	35.5%
	Frecuencia	28	9	13	50
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	80	32	29	141

En la tabla 18 se observó que todos los trabajadores presentan satisfacción laboral moderada. Adicionalmente se observa que los trabajadores con 11 años a más de antigüedad laboral cuentan con una mayor proporción de trabajadores que presentan alta satisfacción laboral (44.8%). Esto podría deberse a que los trabajadores con una antigüedad de 11 años a más, no están en busca de mejores lugares para trabajar, debido a que se sienten consolidados en su trabajo y es parte de su rutina de vida.

Tabla 19

*Relación entre la condición laboral y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Condición laboral			Total
		Nombrado	CAS	Contrato de locación de servicios	
Baja	%	6.1%	8.1%	13.6%	8.5%
	Frecuencia	2	7	3	12
Moderada	%	51.5%	58.1%	54.5%	56%
	Frecuencia	17	50	12	79
Alta	%	42.4%	33.7%	31.8%	35.5%
	Frecuencia	14	29	7	50
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	33	86	22	141

En la tabla 19 se puede observar que en los tres tipos de condición laboral la satisfacción laboral es predominantemente moderada (CAS 58.1%, Contrato de locación de servicios 54.5% y Nombrado 51.5%).

Adicionalmente se puede ver que la condición laboral nombrados presenta una satisfacción laboral alta de 42.4% que es mayor a las otras categorías y los trabajadores con contrato de locación de servicios presentan baja satisfacción laboral, mayor a la de las otras categorías. Todo esto se puede explicar por los beneficios económicos, como bonificaciones y de bienestar social como el seguro de salud y licencias que tiene los trabajadores nombrados y no los de contrato de locación de servicios.

Tabla 20

*Relación entre el grupo ocupacional y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Grupo Ocupacional			Total
		Profesional	Técnico	Auxiliar	
Baja	%	1.9%	9%	23.8%	8.5%
	Frecuencia	1	6	5	12
Moderada	%	56.6%	55.2%	57.1%	56%
	Frecuencia	30	37	12	79
Alta	%	44.4%	35.8%	19%	35.5%
	Frecuencia	22	24	4	50
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	53	67	21	141

En la tabla 20 se observa que los trabajadores presentan una moderada satisfacción laboral en los tres grupos ocupacionales con un 56.6% para profesionales, 55.2% para técnicos y 57.1% para auxiliares.

Por otro lado, el 23.8% del personal auxiliar presentó baja satisfacción laboral y el 44.4% de los profesionales presentó alta satisfacción laboral. Esto se puede explicar porque los auxiliares reciben menores sueldos en comparación a los profesionales, además se sabe que la mayoría de profesionales cuenta con otros ingresos.

## VARIABLES ASOCIADAS A LOS FACTORES INTRÍNSECOS QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES

Tabla 21

*Relación entre el sexo y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Baja	%	8.8%	10.0%	9.2%
	Frecuencia	8	5	13
Moderada	%	54.9%	52.0%	53.9%
	Frecuencia	50	26	76
Alta	%	36.3%	38.0%	36.9%
	Frecuencia	33	19	52
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	91	50	141

En la tabla 21, se encontró que los factores intrínsecos determinaron una satisfacción laboral moderada para ambos sexos, para mujeres 54.9% y para hombres 52%.

Tabla 22

*Relación entre la edad y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Edad			Total
		18 a 30 años	31 a 50 años	51 años a más	
Baja	%	20.7%	6.7%	4.5%	9.2%
	Frecuencia	6	63	1	13
Moderada	%	41.4%	60%	45.5%	53.9%
	Frecuencia	12	54	10	76
Alta	%	37.9%	33.3%	50.0%	36.9%
	Frecuencia	11	30	11	52
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	29	90	22	141

En la tabla 22 se observa que los factores intrínsecos midieron una satisfacción laboral moderada en los grupos de edades de 18 a 30 años (41.4%) y en el grupo de 31 a 50 años (60%), sin embargo para los trabajadores con edad de 51 años a más, los factores intrínsecos midieron una satisfacción laboral alta (50%).y esto se debe a que en este rango de edad en general se sienten satisfechos con los indicadores independencia en el trabajo y variedad de tareas, pero no con el reconocimiento de la labor realizada.

Tabla 23

*Relación entre el estado civil y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Estado Civil			Total
		Soltero	Casado/Conviviente	Divorciado/Separado/Viudo	
Baja	%	13.3%	6.3%	11.8%	9.2%
	Frecuencia	6	5	2	13
Moderada	%	53.3%	51.9%	64.7%	53.9%
	Frecuencia	24	41	11	76
Alta	%	33.3%	41.8%	23.5%	36.9%
	Frecuencia	15	33	4	52
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	45	79	17	141

En la tabla 23 encontramos que la satisfacción laboral de los tres grupos de estado civil, medida por los factores intrínsecos es moderada, también se puede encontrar que el grupo casados/convivientes, presenta mayor satisfacción alta (41.8%) esto podría deberse a que los turnos de trabajo, son de 6 horas diarias o 36 horas semanales, pudiendo estos ser rotativos y con flexibilidad de cambios de horario, esto permite a los trabajadores casados o convivientes tener una armonía entre su vida familiar y laboral, lo cual no tiene el mismo valor para los trabajadores en otro estado civil.

Tabla 24

*Relación entre la antigüedad en el trabajo actual y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Antigüedad en el trabajo actual			Total
		1 a 5 años	6 a 10 años	11 años a más	
Baja	%	11.3%	12.5%	0.0%	9.2%
	Frecuencia	9	4	0	13
Moderada	%	47.5%	75%	48.3%	53.9%
	Frecuencia	38	24	9	76
Alta	%	41.3%	12.5%	51.7%	36.9%
	Frecuencia	33	4	15	52
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	80	32	29	141

En la tabla 24 se observa que los trabajadores de 1 a 5 años de antigüedad (47.5%) y los trabajadores de 6 a 10 años de antigüedad (75%), tienen una satisfacción laboral moderada determinada por los factores intrínsecos.

Sin embargo los trabajadores con más de 11 años de antigüedad presentan satisfacción laboral alta (51.7%) determinada por los factores intrínsecos, en los indicadores de independencia y variedad de tareas.

Tabla 25

*Relación entre la condición laboral y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Condición laboral			Total
		Nombrado	CAS	Contrato de locación de servicios	
Baja	%	6.1%	8.1%	18.2%	9.2%
	Frecuencia	2	7	4	13
Moderada	%	54.5%	55.8%	45.5%	53.9%
	Frecuencia	18	48	10	76
Alta	%	34.9%	36%	36.4%	36.9%
	Frecuencia	13	31	8	52
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	33	86	22	141

En la tabla 25 podemos observar que los trabajadores de diferentes condiciones labores presentan todos satisfacción laboral moderada, que ha sido medida por los factores intrínsecos., así tenemos que los nombrados tienen 54.5%, los CAS 55.8% y los de contrato de locación de servicios 45.5%.

Tabla 26

*Relación entre el grupo ocupacional y los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Grupo Ocupacional			Total
		Profesional	Técnico	Auxiliar	
Baja	%	1.9%	10.4%	23.8%	9.2%
	Frecuencia	1	7	5	13
Moderada	%	52.8%	53.7%	57.1%	53.9%
	Frecuencia	28	36	12	76
Alta	%	45.3%	35.8%	19.0%	36.9%
	Frecuencia	24	24	4	52
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	53	67	21	141

En la tabla 26 se observa que los tres grupos ocupacionales presentan satisfacción laboral moderada (profesionales 52.8%, técnicos 53.7% y auxiliares 57.1%).

Adicionalmente se puede observar, que para los profesionales, la satisfacción alta medida por los factores intrínsecos (45.3%) es mayor que en los otros grupos ocupacionales, esto se explica por las mayores puntuaciones a los ítems que median los indicadores de independencia y variedad de tareas, mostrando así un importante grupo de profesionales que se sienten realizados en su trabajo.

**VARIABLES ASOCIADAS A LOS FACTORES EXTRÍNSECOS QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES.**

Tabla 27

*Relación entre el sexo y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Baja	%	5.5%	16%	9.2%
	Frecuencia	5	8	13
Moderada	%	56%	58%	56.7%
	Frecuencia	51	29	80
Alta	%	38.5%	26.0%	34%
	Frecuencia	35	13	48
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	91	50	141

La satisfacción laboral determinada por la dimensión factores extrínsecos es moderada para ambos sexos (femenino 56% y masculino 58%).

Los factores extrínsecos determinan una satisfacción laboral alta, mayor en las mujeres (38.5%), que en los hombres (26%), es decir las mujeres valoran más los beneficios que obtienen de su trabajo, la literatura sugiere que esto se debe a las pocas expectativas que tiene la mujer, ya que la familia es una prioridad importante en su vida. Sin embargo en esta investigación se ha encontrado que los ítems más valorados están referidos a los indicadores de gerencia institucional y calidad de relaciones interpersonales, es decir se valora como se realiza la gestión y las amistades en el trabajo.

Tabla 28

*Relación entre la edad y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Edad			Total
		18 a 30 años	31 a 50 años	51 años a más	
Baja	%	13.8%	4.4%	22.7%	9.2%
	Frecuencia	4	4	5	13
Moderada	%	55.2%	63.3%	31.8%	56.7%
	Frecuencia	16	57	7	80
Alta	%	31%	32.2%	45.5%	34%
	Frecuencia	9	29	10	48
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	29	90	22	141

En la tabla 28 se observa que, dentro de su grupo, los trabajadores de 18 a 30 años (55.2%) presentan en su mayoría, satisfacción moderada determinada por los factores extrínsecos, al igual que los trabajadores de 31 a 50 años (63.3%). En cambio los trabajadores mayores a 51 años presentan satisfacción laboral alta (45.5%) determinada por los factores extrínsecos, esto se debe a que las mayores puntuaciones fueron en los ítems que mide gerencia institucional, calidad de relaciones interpersonales y compensación económica, pero no por el monto percibido, sino por la puntualidad en el pago.

Tabla 29

*Relación entre el estado civil y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Estado Civil			Total
		Soltero	Casado/Conviviente	Divorciado/Separado/Viudo	
Baja	%	11.1%	6.3%	17.6%	9.2%
	Frecuencia	5	5	3	13
Moderada	%	57.8%	55.7%	58.8%	56.7%
	Frecuencia	26	44	10	80
Alta	%	31.1%	38%	23.5%	34%
	Frecuencia	14	30	4	48
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	45	79	17	141

En la tabla 29 encontramos que los tres grupos de estado civil presentan satisfacción moderada, determinada por los factores extrínsecos.

Además el grupo de los casados/convivientes presentan mayor satisfacción alta determinada por los factores extrínsecos relacionados con los indicadores de gerencia institucional y calidad de relaciones interpersonales.

Tabla 30

*Relación entre la antigüedad en el trabajo actual y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Antigüedad en el trabajo actual			Total
		1 a 5 años	6 a 10 años	11 años a más	
Baja	%	7.5%	21.9%	0.0%	9.2%
	Frecuencia	6	7	0	13
Moderada	%	60%	40.6%	65.5%	56.7%
	Frecuencia	48	13	19	80
Alta	%	32.5%	37.5%	34.5%	34%
	Frecuencia	26	12	10	48
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	80	32	29	141

En la tabla 30 se observa que los trabajadores, de los tres niveles de antigüedad en el trabajo, tienen una satisfacción laboral moderada, determinada por los factores extrínsecos, seguido por una satisfacción laboral alta también para los tres niveles.

Además los trabajadores con 6 a 10 años de antigüedad presentaron la mayor proporción de satisfacción laboral baja determinada por los factores extrínsecos. Esto se debió a que las puntuaciones más bajas se obtuvieron con los ítems que miden compensación económica (sueldo) y gerencia institucional (la línea de carrera).

Tabla 31

*Relación entre la condición laboral y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Condición laboral			Total
		Nombrado	CAS	Contrato de locación de servicios	
Baja	%	6.1%	8.1%	18.2%	9.2%
	Frecuencia	2	7	4	13
Moderada	%	51.5%	61.6%	45.5%	56.7%
	Frecuencia	17	53	10	80
Alta	%	42.4%	30.2%	36.4%	34%
	Frecuencia	14	26	8	48
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	33	86	22	141

En la tabla 31 se puede observar que predomina la satisfacción laboral moderada determinada por los factores extrínsecos.

Además se puede ver que los trabajadores nombrados presentan una mayor satisfacción alta, en comparación a los otros grupos, esto se debe a que los items con mayor puntuación corresponden a la compensación económica (puntualidad en el pago), seguridad en el puesto de trabajo y gerencia institucional (orgullo de pertenecer a la institución).

Tabla 32

*Relación entre el grupo ocupacional y los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso*

Nivel		Grupo Ocupacional			Total
		Profesional	Técnico	Auxiliar	
Baja	%	3.8%	9%	23.8%	9.2%
	Frecuencia	2	6	5	13
Moderada	%	49.1%	58.2%	71.4%	56.7%
	Frecuencia	26	39	15	80
Alta	%	47.2%	32.8%	4.8%	34%
	Frecuencia	25	22	1	48
Total	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Frecuencia	53	67	21	141

En la tabla 32 se observa que los profesionales (49.1%), técnicos (58.2%) y auxiliares (71.4%) presentan una satisfacción laboral moderada determinada por los factores extrínsecos.

Además se encontró, que los profesionales, presentan satisfacción laboral alta determinada por factores extrínsecos, mayor a los otros grupos, esto se explica porque los ítems más valorados fueron los relacionados con los indicadores de compensación económica (puntualidad en el pago), gerencia institucional y relaciones interpersonales.

### 3.2. Contrastación de las hipótesis

#### 3.2.1. Hipótesis general.

Tabla 33

*Prueba de Chi-cuadrado para las variables asociadas a la satisfacción laboral*

Variable	Estadístico	Pruebas de Chi-cuadrado		
		Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Sexo	Chi-cuadrado de Pearson	5,814 <sup>a</sup>	2	0.055
	Razón de verosimilitud	5.541	2	0.063
	N de casos válidos	141		
Edad	Chi-cuadrado de Pearson	11,459 <sup>a</sup>	4	0.022
	Razón de verosimilitud	10.700	4	0.030
	N de casos válidos	141		
Estado civil	Chi-cuadrado de Pearson	4,213 <sup>a</sup>	4	0.378
	Razón de verosimilitud	4.055	4	0.399
	N de casos válidos	141		
Antigüedad en el trabajo actual	Chi-cuadrado de Pearson	11,189 <sup>a</sup>	4	0.025
	Razón de verosimilitud	11.642	4	0.020
	N de casos válidos	141		
Condición laboral	Chi-cuadrado de Pearson	1,730 <sup>a</sup>	4	0.785
	Razón de verosimilitud	1.630	4	0.803
	N de casos válidos	141		
Grupo ocupacional	Chi-cuadrado de Pearson	10,683 <sup>a</sup>	4	0.030
	Razón de verosimilitud	10.344	4	0.035
	N de casos válidos	141		

Prueba de estadística: Chi-cuadrado

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

### **Sexo.**

$H_0$ : El sexo no está asociado con la satisfacción laboral

$H_1$ : El sexo está asociado con la satisfacción laboral

En la tabla 33 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.055 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el sexo no está asociado con la satisfacción laboral. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 15 no son estadísticamente significativos.

### **Edad.**

$H_0$ : La edad no está asociada con la satisfacción laboral

$H_1$ : La edad está asociada con la satisfacción laboral

En la tabla 33 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.022 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la edad está asociada con la satisfacción laboral. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 16 son estadísticamente significativos.

### **Estado civil.**

$H_0$ : El estado civil no está asociado con la satisfacción laboral

$H_1$ : El estado civil está asociado con la satisfacción laboral

En la tabla 33 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.378 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el estado

civil no está asociado con la satisfacción laboral. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 17 no son estadísticamente significativos.

### **Antigüedad laboral.**

H<sub>0</sub>: La antigüedad en el trabajo actual no está asociada con la satisfacción laboral

H<sub>1</sub>: La antigüedad en el trabajo actual está asociada con la satisfacción laboral

En la tabla 33 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.025 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la antigüedad en el trabajo actual está asociado con la satisfacción laboral. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 18 son estadísticamente significativos.

### **Condición laboral.**

H<sub>0</sub>: La condición laboral no está asociada con la satisfacción laboral

H<sub>1</sub>: La condición laboral está asociada con la satisfacción laboral

En la tabla 33 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.785 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la condición laboral no está asociado con la satisfacción laboral. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 19 no son estadísticamente significativos.

### **Grupo ocupacional.**

H<sub>0</sub>: El grupo ocupacional no está asociado con la satisfacción laboral

H<sub>1</sub>: El grupo ocupacional está asociado con la satisfacción laboral

En la tabla 33 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.030 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que el grupo ocupacional está asociado con la satisfacción laboral.

Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 20 son estadísticamente significativos.

### 3.2.2. Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1.

Tabla 34

*Prueba de Chi-cuadrado para las variables asociadas los factores intrínsecos*

Variable	Estadístico	Pruebas de Chi-cuadrado		
		Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Sexo	Chi-cuadrado de Pearson	0.129 <sup>a</sup>	2	0.937
	Razón de verosimilitud	0.129	2	0.938
	N de casos válidos	141		
Edad	Chi-cuadrado de Pearson	8.394 <sup>a</sup>	4	0.078
	Razón de verosimilitud	7.467	4	0.113
	N de casos válidos	141		
Estado civil	Chi-cuadrado de Pearson	3.579 <sup>a</sup>	4	0.466
	Razón de verosimilitud	3.642	4	0.457
	N de casos válidos	141		
Antigüedad en el trabajo actual	Chi-cuadrado de Pearson	14.130 <sup>a</sup>	4	0.007
	Razón de verosimilitud	18.065	4	0.001
	N de casos válidos	141		
Condición laboral	Chi-cuadrado de Pearson	2.809 <sup>a</sup>	4	0.590
	Razón de verosimilitud	2.451	4	0.653
	N de casos válidos	141		
Grupo ocupacional	Chi-cuadrado de Pearson	10.947 <sup>a</sup>	4	0.027
	Razón de verosimilitud	11.286	4	0.024
	N de casos válidos	141		

Prueba de estadística: Chi-cuadrado

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

### **Sexo.**

$H_0$ : El sexo no está asociado con los factores intrínsecos.

$H_1$ : El sexo está asociado con los factores intrínsecos.

En la tabla 34 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.937 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el sexo no está asociado con los factores intrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 21 no son estadísticamente significativos.

### **Edad.**

$H_0$ : La edad no está asociada con los factores intrínsecos.

$H_1$ : La edad está asociada con los factores intrínsecos.

En la tabla 34 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.078 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la edad no está asociada con los factores intrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 22 no son estadísticamente significativos.

### **Estado civil.**

$H_0$ : El estado civil no está asociado con los factores intrínsecos.

$H_1$ : El estado civil está asociado con los factores intrínsecos.

En la tabla 34 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.466 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el estado

civil no está asociado a los factores intrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 23 no son estadísticamente significativos.

### **La antigüedad en el trabajo actual.**

H<sub>0</sub>: La antigüedad en el trabajo actual no está asociada con los factores intrínsecos.

H<sub>1</sub>: La antigüedad en el trabajo actual está asociada con los factores intrínsecos.

En la tabla 34 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.007 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la antigüedad en el trabajo actual está asociado con la satisfacción intrínseca. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 24 son estadísticamente significativos.

### **Condición laboral.**

H<sub>0</sub>: La condición laboral no está asociada con los factores intrínsecos.

H<sub>1</sub>: La condición laboral está asociada con los factores intrínsecos.

En la tabla 34 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.590 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la condición laboral no está asociado a los factores intrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 25 no son estadísticamente significativos.

### **Grupo ocupacional.**

H<sub>0</sub>: El grupo ocupacional no está asociado con los factores intrínsecos.

H<sub>1</sub>: El grupo ocupacional asociado con los factores intrínsecos.

En la tabla 34 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.027 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

concluyendo que el grupo ocupacional está asociado con los factores intrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 26 son estadísticamente significativos.

## Hipótesis específica 2.

Tabla 35

*Prueba de Chi-cuadrado para las variables asociadas y los factores extrínsecos*

Variable	Estadístico	Pruebas de Chi-cuadrado		
		Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Sexo	Chi-cuadrado de Pearson	5,357 <sup>a</sup>	2	0.069
	Razón de verosimilitud	5.201	2	0.074
	N de casos válidos	141		
Edad	Chi-cuadrado de Pearson	11,354 <sup>a</sup>	4	0.023
	Razón de verosimilitud	10.881	4	0.028
	N de casos válidos	141		
Estado civil	Chi-cuadrado de Pearson	3,261 <sup>a</sup>	4	0.515
	Razón de verosimilitud	3.118	4	0.538
	N de casos válidos	141		
Antigüedad en el trabajo actual	Chi-cuadrado de Pearson	10,667 <sup>a</sup>	4	0.031
	Razón de verosimilitud	11.935	4	0.018
	N de casos válidos	141		
Condición laboral	Chi-cuadrado de Pearson	4,480 <sup>a</sup>	4	0.345
	Razón de verosimilitud	4.102	4	0.392
	N de casos válidos	141		
Grupo ocupacional	Chi-cuadrado de Pearson	15,934 <sup>a</sup>	4	0.003
	Razón de verosimilitud	17.690	4	0.001
	N de casos válidos	141		

Prueba de estadística: Chi-cuadrado

Nivel de significación  $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si  $p \geq \alpha$ , se acepta  $H_0$ ; Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$

### **Sexo.**

$H_0$ : El sexo no está asociado con los factores extrínsecos.

$H_1$ : El sexo está asociado con los factores extrínsecos.

En la tabla 35 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.069 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el sexo no está asociado con los factores extrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 27 no son estadísticamente significativos.

### **Edad.**

$H_0$ : La edad no está asociada con los factores extrínsecos.

$H_1$ : La edad está asociada con los factores extrínsecos.

En la tabla 35 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.023 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la edad está asociada con los factores extrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 28 son estadísticamente significativos.

### **Estado civil.**

$H_0$ : El estado civil no está asociado con los factores extrínsecos.

$H_1$ : El estado civil está asociado con los factores extrínsecos.

En la tabla 35 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.515 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que el estado

civil no está asociado con los factores extrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 29 no son estadísticamente significativos.

### **Antigüedad en el trabajo actual.**

H<sub>0</sub>: La antigüedad en el trabajo actual no está asociada con los factores extrínsecos.

H<sub>1</sub>: La antigüedad en el trabajo actual está asociada con los factores extrínsecos.

En la tabla 35 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.031 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la antigüedad en el trabajo actual está asociada con los factores extrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 30 son estadísticamente significativos.

### **Condición laboral.**

H<sub>0</sub>: La condición laboral no está asociada con los factores extrínsecos.

H<sub>1</sub>: La condición laboral está asociada con los factores extrínsecos.

En la tabla 35 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.345 que es mayor al valor de significancia ( $p > 0.05$ ), por lo que no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la condición laboral no está asociado con los factores extrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 31 no son estadísticamente significativos.

### **Grupo ocupacional.**

H<sub>0</sub>: El grupo ocupacional no está asociado con los factores extrínsecos.

H<sub>1</sub>: El grupo ocupacional está asociado con los factores extrínsecos.

En la tabla 35 se muestra los resultados del análisis de asociación entre las variables, se obtuvo un p valor de 0.003 que es menor al valor de significancia ( $p < 0.05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna,

concluyendo que el grupo ocupacional está asociado con los factores extrínsecos. Por lo cual los resultados descriptivos de la tabla 32 son estadísticamente significativos.

## **IV. Discusiones**

En los resultados descriptivos podemos observar que la muestra estuvo conformada principalmente por mujeres (64.5%), con respecto a la edad, la mayor parte de la muestra corresponde al grupo de 31 a 50 años (63.8%), sobre el estado civil, predomina el grupo de casados/convivientes (56%), en relación a la antigüedad en el trabajo actual se encontró que la mayoría de trabajadores tiene entre 1 a 5 años (56.7%), al respecto de la condición laboral, predomina el régimen CAS (61%) y sobre el grupo ocupacional, está mayoritariamente compuesto por técnicos (47.5%).

En otras investigaciones realizadas en el sector salud, encontramos características similares, en Pérez, I. et al (2013), Carrasco et al (2013), Carrillo et al (2013), Contreras M. L. (2013) y Valdez (2013), se encontró que la fuerza laboral está compuesta principalmente por mujeres. En Carrillo también se encontró que el 66.7% de los entrevistados tenía entre 31 y 50 años.

Siguiendo con los resultados descriptivos se encontró que la satisfacción laboral de los trabajadores en este establecimiento de salud es mayormente moderada con un 56% del total, además un 35.5% de los trabajadores presentó satisfacción laboral alta y solo un 8.5% de los trabajadores presentó una baja satisfacción laboral. Una satisfacción moderada, nos quiere decir que hay acciones por realizar para mejorar la satisfacción laboral en el Centro Materno Infantil. Estos resultados coinciden con los hallazgos encontrados por Vega y Salcedo (2014) en los establecimientos de salud de la micro red Ate III – Lima, en donde un 45% se encontró medianamente satisfecho, un 33% satisfecho y un 17% insatisfecho. Al igual que en la investigación realizada por Salas (2017) quien encontró que la satisfacción laboral era indiferente para el 87% del personal en el Centro de Salud San Genaro, 10% satisfecho y 3% insatisfecho; también encontró que en el Hospital María Auxiliadora el 94% de su personal tenía una satisfacción indiferente, 2% satisfecho y 4% insatisfecho. A si mismo Pérez, I. et al (2013) quienes realizaron un estudio en profesionales médicos, obstetras y enfermeras en 46 centros de salud de atención primaria en Navarra, encontrando que la satisfacción media para el total de encuestados fue de 6.7 (medido en una escala de 1 al 10). Así también, estos resultados también son coincidentes con el estudio de Contreras, M. L. (2013), que fue realizado en Bogotá con profesionales

de enfermería de un instituto público de salud de tercer nivel, donde el 58% de la población presentó un nivel medio de satisfacción laboral, seguido de un 31% con satisfacción alta y un 11% con un nivel bajo de satisfacción laboral. Lo que contrasta con los hallazgos de la investigación realizada por Carrasco, Barraza y Arreola (2013) en el centro de Salud N° 1 en Durango, México, donde encontraron que los trabajadores presentaban alta satisfacción laboral (71%) y contradictorio con los resultados encontrados por Valdez (2016) en la Red asistencial de Jauja donde el nivel de satisfacción global es mayoritariamente insatisfecho.

Al analizar la satisfacción laboral en sus dimensiones, encontramos que tienen el mismo comportamiento, los factores intrínsecos y extrínsecos determinan una satisfacción laboral moderada (53.9% y 56.7% respectivamente), siendo mayor la satisfacción laboral moderada determinada por los factores extrínsecos.

Seguidamente hablamos de la satisfacción laboral alta determinada por los factores intrínsecos la cual es 36.9%, siendo mayor a la satisfacción alta de 34% determinada por los factores extrínsecos. Por lo cual podemos decir que si bien los dos factores provocan satisfacción laboral moderada, los factores intrínsecos provocan una satisfacción laboral alta mayor a la provocada por los factores extrínsecos. Esto se puede explicar por qué según la teoría de Herzberg, la satisfacción producida por los factores intrínsecos tiene un carácter permanente y duradero, mientras que la satisfacción que producen los factores extrínsecos es poco consistente por lo cual tiene poca duración.

Al respecto de los factores intrínsecos medidos en el estudio se puede agregar que los ítems que expresan sentimientos de crecimiento y realización obtuvieron mayores puntajes y los de menores puntajes estuvieron relacionados a sentimientos de reconocimiento, esto nos muestra que la dirección ha descuidado este aspecto muy importante para la gestión de la institución y que no demanda de muchos recursos para su aplicación.

Al respecto de los factores extrínsecos medidos en el estudio, los ítems referidos a condiciones ambientales como relaciones con los colegas, puntualidad

en el pago, capacitaciones productivas y el orgullo de trabajar en la institución obtuvieron altos puntajes, este último obtuvo 86.6% con respuestas de casi siempre y siempre, esto muestra una alta identificación con la institución, y por último el ítem con menor puntaje fue el sueldo justo.

Las dimensiones analizadas por otros autores también se pueden agrupar en estos dos factores, así tenemos que Carrasco et al (2013), encontró que los trabajadores se encuentran más satisfechos con las relaciones interpersonales y menos satisfechos en la participación que se les brinda dentro de la gestión, ambas dimensiones referidas a los factores extrínsecos, es decir que los factores extrínsecos eran más valorados para determinar la satisfacción y la insatisfacción, resultado diferente al hallado en este estudio. También Pérez et al (2013) encontró que los factores con mayor puntaje fueron extrínsecos como las actividades formativas, mejoras de tipo económico y disminución de la carga laboral.

Para responder a las hipótesis que nos llevarán a cumplir con los objetivos de la investigación, estas se separaron en tres grupos, las hipótesis que nos ayudaran con el objetivo general y las hipótesis que nos ayudaran a encontrar los objetivos específicos uno y dos.

Para probar la hipótesis general y específicas del estudio, se plantearon hipótesis estadísticas que determinaron la asociación entre las variables simples y la satisfacción laboral, para ello se utilizó la prueba Chi-cuadrado con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ . Como resultados se encontró que la edad, la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional están asociados con la satisfacción laboral, por lo cual los resultados descriptivos de las tablas 16, 18 y 20 son estadísticamente significativos.

En la tabla 16, en relación al grupo de edad, se observó que los trabajadores comprendidos entre 18 y 50 años presentan una satisfacción laboral moderada y para trabajadores mayores a 51 años la satisfacción laboral fue alta (40.9%). Resultados similares encontramos en Carrillo et al. (2013), donde la satisfacción laboral para los trabajadores de mediana edad era media, y alta para los más jóvenes y los mayores de 61 años, por lo que se asemeja al estudio solo

en la satisfacción alta para los trabajadores mayores, lo cual podría ser explicado por qué un trabajador de mayor edad no tiene expectativas de cambiar de trabajo, generalmente se encuentra adaptado y con los conocimientos necesarios para realizar su trabajo rutinario.

En la tabla 18, en relación a la antigüedad laboral, se observó que todos los trabajadores presentan satisfacción laboral moderada. Al respecto el estudio realizado por Bedoya (2017) también analiza la asociación entre antigüedad laboral y satisfacción laboral, encontrando que la relación no era significativa.

En la tabla 20, en relación al grupo ocupacional, se observó que los trabajadores presentaron una moderada satisfacción laboral en los tres grupos ocupacionales con un 56.6% para profesionales, 55.2% para técnicos y 57.1% para auxiliares. Así también, el 23.8% del personal auxiliar presentó baja satisfacción laboral y los profesionales (41.5%) presentaron una mayor proporción de trabajadores con alta satisfacción laboral. Esto se puede explicar porque los auxiliares reciben menores sueldos en comparación a los profesionales, además se sabe que la mayoría de profesionales cuenta con otros ingresos. Con respecto a este resultado, también se halló en Contreras, M. L. (2013) y en Pérez, I. et al (2013) que la satisfacción laboral encontrada era media y en ambos casos la muestra estuvo conformada solo por profesionales.

Con respecto a la primera hipótesis específica de que las variables están asociadas a los factores intrínsecos, se encontró que la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional están asociados con los factores intrínsecos

El comportamiento de las variables asociadas con los factores intrínsecos es muy similar al encontrado con la satisfacción laboral.

Sin embargo se encontró una diferencia, así tenemos que los trabajadores con más de 11 años de antigüedad presentan satisfacción laboral alta (51.7%) determinada por los factores intrínsecos, los ítems que más puntuaciones obtuvieron fueron están relacionados con la realización personal, oportunidad de tomar decisiones, cumplir con las metas, elegir como realizar el trabajo y utilizar su criterio. Esto se puede deber a que los trabajadores de 11 años a más tienen

asegurado su estabilidad laboral, por lo tanto le dan mayor valor a sentirse realizados en el trabajo. Al respecto Alonso (2008) también encontró que a mayor antigüedad en el trabajo existía una mayor satisfacción laboral a diferencia de Pérez et al (2013), quien encontró que la satisfacción laboral disminuía a medida que se incrementaba los años de trabajo.

En relación al grupo ocupacional, se observó que los tres grupos ocupacionales presentan satisfacción laboral moderada (profesionales 52.8%, técnicos 53.7% y auxiliares 57.1%). Adicionalmente se puede observar, que para los profesionales, la satisfacción alta medida por los factores intrínsecos (45.3%) es mayor que en los otros grupos ocupacionales, esto se explica por las mayores puntuaciones a los ítems que median los indicadores de independencia y variedad de tareas, mostrando así un importante grupo de profesionales que se sienten realizados en su trabajo.

Con respecto a la segunda hipótesis específica de que las variables están asociadas a los factores extrínsecos, se encontró que la edad, la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional están asociados con los factores extrínsecos

El comportamiento de las variables asociadas con los factores extrínsecos también obtuvo resultados muy similares a los encontrados con la satisfacción laboral.

Con respecto a la edad se encontró que los trabajadores mayores a 51 años presentaban satisfacción laboral alta (45.5%) determinada por los factores extrínsecos, esto se debe a que las mayores puntuaciones fueron en los ítems que mide gerencia institucional, calidad de relaciones interpersonales y puntualidad en el pago.

Con respecto a la antigüedad laboral los trabajadores con 6 a 10 años de antigüedad presentaron la mayor proporción de satisfacción laboral baja determinada por los factores extrínsecos. Esto se debió a que las puntuaciones más bajas se obtuvieron con los ítems que miden el pago justo y la estimulación de la línea de carrera.

Con respecto a la variable grupo ocupacional, los profesionales presentan una satisfacción laboral más alta que los otros grupos, para estos los ítems con mayor puntuación fueron puntualidad en el pago, el trabajo está en relación a sus objetivos y se siente orgulloso de trabajar en esta institución. Al respecto, la puntualidad en el pago es una característica que está presente este año, ya que el año pasado, se presentaron problemas de pago en el sector.

## **V. Conclusiones**

**Primera:**

Las variables edad, antigüedad en el trabajo actual y grupo ocupacional tienen asociación con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo, 2018.

**Segunda:**

La antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional tienen asociación con los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo, 2018.

**Tercera:**

Las variables edad, antigüedad en el trabajo actual y grupo ocupacional tienen asociación con los factores extrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Progreso, Carabayllo, 2018.

## **VI. Recomendaciones**

**Primera:**

Se recomienda a futuros investigadores realizar una medición de la satisfacción laboral asociada a las variables utilizadas en el estudio, en otros centros de salud, con la finalidad de validar si los resultados solo son propios del centro donde se ha efectuado el estudio, o corresponde a un patrón en centros de salud.

**Segunda:**

Se recomienda a los directivos del establecimiento de salud revisar la investigación realizada para comprender que variables están asociadas con los factores intrínsecos que producen la satisfacción laboral y tenerlos en cuenta en el momento de diseñar sus planes de trabajo orientado a los recursos humanos.

**Tercera:**

Se recomienda a los directivos del establecimiento de salud revisar la investigación realizada para comprender que variables están asociadas con los factores extrínsecos que producen la satisfacción laboral y tenerlas en cuenta en el momento de diseñar sus planes de trabajo orientado a los recursos humanos.

.

## **VII. Referencias**

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza G., Sáenz, I. (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=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622008000100002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002)
- Alles, M. A. (2012). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Atalaya M.C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología UNMSM*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Bedoya, E. A., Carrillo, M. S., Severiche, C. A. y Espinosa, E. A. (2018) Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Revista Espacios*, 39(2), 1-14. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n02/a18v39n02p01.pdf>
- Carrasco, R., Barraza, A., y Arreola, M. (2013). Satisfacción laboral en personal del Centro de Salud No. 1 de la ciudad de Durango, México. *Psicopediahoy*. Recuperado de <http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud/>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M. E., Gómez, C. I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Latino-*

- Am. Enfermagem*, 21(6), 1314-1320. Recuperado de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es\\_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n6/es_0104-1169-rlae-21-06-01314.pdf)
- Cavalcante, J.J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina (Bahía – Brasil)*. (Tesis doctoral, universitat autònoma de Barcelona, Barcelona, España). Recuperada el 10 de Junio del 2018 de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Chiang, M.M. y Ojeda J. F. (2013). Estudio de relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y administración*, 58(2), 39-60. Recuperado de <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/136>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2da. ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na. ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Contreras, M. L. (2013) *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S. de III nivel de atención Bogotá 2013*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia) Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/43104/1/33104241.2013.pdf>
- García D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperada de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Gibson J. L., Ivancevich J. M., Donnelly J. H. y Konopaske R. (2013). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. (13va. ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

- Hernández R., Fernández R. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Hogan, T. P. (2015). *Pruebas psicológicas. Una introducción práctica* (2da. ed.). México D.F., México: Editorial El Manual Moderno S.A.
- Infante, Y. S. (2018). *La satisfacción laboral de los trabajadores de las diferentes unidades de la Dirección de Red de Salud Lima Ciudad. 2016.* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14789?show=full>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (s.f.). *Perú: Perfil socio demográfico.* Recuperado el 1 de Junio del 2018 de <http://proyectos.inei.gov.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0007/cap0206.htm>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (s.f.). *Glosario.* Recuperado el 15 de mayo del 2018 de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/glosario/default.html?p=ENOE15>
- Interconsulting Bureau S.L. - ICB Editores (2015). *Liderazgo y resolución de conflictos.* Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional* (11va. ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Mendoza, E. (2016). *La Satisfacción Laboral de los colaboradores del Centro de Salud Tahuantinsuyo Bajo- Independencia – 2015.* (Tesis de maestría). Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7788/Mendoza\\_BE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7788/Mendoza_BE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de Salud (s/f). *Misión y visión del MINSA.* Recuperada el 01 de Julio del 2018 de <http://www.minsa.gov.pe/index.asp?op=4#Institucional>

- Navarro, E., Llinares, C. y Montañana A. (2010). Factores de Satisfacción Laboral Evocados por los Profesionales de la Construcción en la Comunidad Valenciana. *Revista de la construcción*, 9(1), 4-16. Recuperado de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-915X2010000100002&script=sci_arttext&tlng=en)
- Oficina Nacional de Estadística (2010). *IX Censo Nacional de Población y Vivienda. Características Demográficas Básicas*. Recuperado de [http://censo2010.one.gob.do/volumenes\\_censo\\_2010/vol3.pdf](http://censo2010.one.gob.do/volumenes_censo_2010/vol3.pdf)
- Osorio, J. G. (2000). Principios éticos de la investigación en seres humanos y en animales. *Medicina*, 60(2), 255-258. Recuperado de [http://medicinabuenaosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60\\_n2\\_255\\_258.pdf](http://medicinabuenaosaires.com/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf)
- Pérez, I, Guillen F., Brugos A. y Aguinaga I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 253-262. doi.org/10.4321/S1137-66272013000200008
- Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (2011). *Postulación al premio nacional de la calidad 2011*. Recuperado el 20 de Junio del 2018 de [http://www.cdi.org.pe/pdf/PNC\\_2011/Informe\\_RENIEC.pdf](http://www.cdi.org.pe/pdf/PNC_2011/Informe_RENIEC.pdf)
- Ministerio de Salud (2017) *Registro Nacional del Personal de la Salud 2016*. Recuperado el 20 de Junio del 2018 de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4041.pdf>
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12a. ed.). México. Pearson Educación.
- Robbins, S. P. y Judge T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de*

- Negocios*, (82), 1-26. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/206/20652069006/>
- R&C Consulting. Escuela de gobierno y gestión pública (2017). *¿Cuáles son los regímenes laborales públicos?* Recuperado el 20 de mayo del 2018 de <https://rc-consulting.org/blog/2017/10/regimenes-laborales-publicos/>
- Saavedra, J. S. (2017). *Reforma remunerativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud en el hospital II-I Moyobamba, 2016. (Tesis de maestría)*. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/848>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta. ed.). Lima, Perú: Business Support Anneth SRL.
- Sánchez, C. y Sánchez, P. (2014). Incidencia de las características personales e inherentes al empleo sobre la satisfacción de los trabajadores en España. *Estudios de Economía Aplicada*, 32(1), 311-334. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/301/30129510015.pdf>
- Susalud (2016). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud (Ensusalud 2016)*. Recuperado de <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/PRESENTACION-SUSALUD-2016.pdf>
- Tamani, J. (2016). *La satisfacción laboral del personal aeronáutico de Corpac, Callao, en el año 2015. (Tesis de maestría)*. Recuperado de <http://crai.ucvlima.edu.pe/biblioteca/modulos/PrincipalAlumno.aspx>
- Valdez, B. (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de jauja – periodo 2013. (Tesis de maestría)*. Recuperada de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ\\_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Vega, J. A. y Salcedo, J. (2015). *Percepción de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los establecimientos de*

*salud de la Micro red ATE III-Lima-2014.* (Tesis de maestría).  
Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6724>

Ventura, Z. M. (2012), *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07.* (Tesis de maestría). Recuperada de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4734>

## **Anexos**

**Anexo 1**  
**Artículo científico**

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TÍTULO

VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO, CARABAYLLO, 2018

### 2. AUTOR

Yenny Pizarro Jara, [yennypizarro@hotmail.com](mailto:yennypizarro@hotmail.com), alumna de maestría de gestión pública.

### 3. RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo fundamental medir el nivel de satisfacción laboral y encontrar si existe asociación entre las variables sexo, edad, estado civil, antigüedad en el trabajo actual, condición laboral, grupo ocupacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso durante el año 2018.

Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción laboral es moderado y que las variables que se encuentran asociadas con la satisfacción laboral son la edad, la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional. A nivel de dimensiones los factores intrínsecos se encuentran asociados con la edad y el grupo ocupacional y los factores extrínsecos se encuentran asociados con la edad, la antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional.

### 4. PALABRAS CLAVE

Satisfacción laboral, factores intrínsecos, factores extrínsecos, variables asociadas.

### 5. ABSTRACT

The main objective of this research is to measure the association that exists between the characteristics of sex, age, marital status, seniority in the current job, employment status, occupational group and job satisfaction of the El Progreso Maternal and Child Center workers during 2018.

The results showed that the variables that are associated with general job satisfaction are age and occupational group. At the level of dimensions, intrinsic satisfaction is associated with age, seniority in current work, employment status and occupational group, and extrinsic satisfaction is related to age and occupational group.

## **6. KEYWORDS**

Job satisfaction, intrinsic factors, extrinsic factors, associated variables.

## **7. INTRODUCCIÓN**

La razón por la cual se decidió investigar la satisfacción laboral en este establecimiento de salud, se debe a que se reciben constantes reclamos sobre las atenciones a los pacientes, algunos llegan incluso al libro de reclamaciones y otros a Susalud, muchos de estos reclamos no son por mala praxis, sino por una falta de información o mal trato al paciente, que puede evitarse si se cuenta con un personal que se sienta satisfecho con el trabajo que realiza. Al respecto un estudio realizado por Susalud en el año 2016, encontró que el 13.3% de usuarios que pasaron por consulta externa en establecimientos de salud del MINSA, habían tenido algún problema durante su atención y sólo un 17.7% de ellos presentó algún tipo de reclamo.

Sobre si este problema puede evitarse contando con un personal satisfecho, Robbins y Jugde (2013), nos dicen al respecto que los trabajadores satisfechos aumentan la satisfacción y lealtad de los clientes, que para el caso de estudio se traduciría como la satisfacción de los pacientes, además tener un mayor número de trabajadores satisfechos eleva la productividad y el desarrollo de la organización.

Por esta razón se decidió estudiar la satisfacción laboral enfocándonos en su asociación con otras variables como son el sexo, la edad, el estado civil, la antigüedad en el trabajo actual, la condición laboral y el grupo ocupacional, si bien estas variables no pueden ser modificadas como afirma Schultz (citado en Atalaya, 1999) esto permitirá a los directivos poder predecir el grado relativo de satisfacción que se esperaría de los trabajadores de acuerdo a sus

características, cuando se apliquen políticas dirigidas a mejorar la satisfacción laboral.

La teoría que trata de explicar la satisfacción laboral es muy variada, y se complementan unas con otras, hay quienes definen la satisfacción laboral como un sentimiento positivo o negativo hacia el trabajo (Robbins y Judge, 2013) y otros como una actitud hacia el trabajo (Gibson et al, 2013), el enfoque utilizado en este trabajo es el de la teoría de los dos factores de Herzberg (citado en Chiavenato, 2011), para quien la satisfacción laboral es la actitud que toma el trabajador ante la presencia de motivadores intrínsecos óptimos y la insatisfacción se deriva de tener factores extrínsecos precarios.

Los factores intrínsecos a los que se refiere Herzberg, comprenden sentimientos de realización, reconocimiento y crecimiento laboral y están bajo el control de la persona y se relacionan con las actividades que realiza en el trabajo. En cambio los factores extrínsecos no dependen de la persona y están referidos a las condiciones físicas o ambientales que están en su entorno de trabajo.

Existen otras investigaciones en el sector salud, que buscan identificar la influencia de estas variables en la satisfacción laboral, así tenemos a Carrasco, Barraza y Arreola (2013) quien tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud N°1 de Durango en México y conocer las características sociodemográficas, encontrado un población encuestada mayoritaria del género femenino, con un nivel de satisfacción laboral alto y encontrándose más satisfechos con las relaciones interpersonales y más insatisfechos con la participación. También Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013) realizaron una investigación de la influencia del género y la edad en la satisfacción laboral de profesionales sanitarios, el nivel de satisfacción laboral encontrado fue alto, con una mayor participación de mujeres, además encontró que el nivel de satisfacción de las mujeres con respecto al trabajo es mayor a la de los hombres, sin embargo los hombres muestran más satisfacción con la estabilidad laboral, así también con respecto a

la edad encontró que los profesionales con edades entre 20 y 30 años y mayores a 61 años presentan niveles altos de satisfacción laboral.

## **8. METODOLOGÍA**

La presente investigación es de tipo básica de asociación, tiene un diseño no experimental, de corte transversal, realizado bajo el enfoque cuantitativo, con el método hipotético deductivo.

La población estuvo conformada por 223 trabajadores profesionales, técnicos y auxiliares en salud y administrativos del Centro Materno Infantil El Progreso en el distrito de Carabayllo en el año 2018.

El muestreo utilizado fue no probabilístico casual o accidental, la muestra estuvo conformada por 141 trabajadores. Se utilizó un cuestionario de satisfacción laboral validado por juicio de expertos y confiabilidad estimada con el Alfa de Cronbach de 0.903.

## **9. RESULTADOS**

Los resultados encontrados muestran que el 56% de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, presentan una satisfacción laboral moderada, seguido por un 35.5% con satisfacción laboral alta y 8.5% de trabajadores con baja satisfacción laboral.

Los resultados descriptivos muestran que las mujeres presentan una mayor satisfacción laboral que los hombres. Con respecto a la variable edad, se encontró que los trabajadores mayores a 51 años presentaron satisfacción laboral alta. En relación al estado civil, la satisfacción que predomina es la moderada en los tres niveles, resaltando que son los casados los que tienen satisfacción laboral alta mayor a los solteros y divorciados. Con respecto a la antigüedad laboral, los tres niveles presentan satisfacción laboral moderada, y adicionalmente son los trabajadores con más de 11 años de antigüedad quienes presentan satisfacción laboral alta en mayor proporción. La satisfacción laboral es moderada para las tres categorías de condición laboral (Nombrados, CAS, contrato de locación de servicios), sin embargo son los nombrados los que

tienen una mayor proporción de trabajadores con satisfacción laboral alta. Los tres grupos ocupacionales (Profesional, técnico y auxiliar) presentaron satisfacción laboral moderada, siendo los profesionales quienes tuvieron una mayor proporción de trabajadores con alta satisfacción laboral.

Con relación a las prueba estadística Chi cuadrado de Pearson para medir la independencia de variables, se encontró que las variables edad, antigüedad en el trabajo actual y grupo ocupacional se encontraban asociadas con la satisfacción laboral general y los factores extrínsecos. También se encontró que las variables antigüedad en el trabajo actual y grupo ocupacional se encontraban asociadas con los factores intrínsecos.

## **10. DISCUSIÓN**

Se encontró para el presente estudio que la variable edad está asociada con la satisfacción laboral y los factores extrínsecos los resultados muestran que la satisfacción laboral es mayormente moderada (62.2%) para el rango de edad de 31 a 50 años, al igual que para el grupo más joven de 18 a 30 años (51.7%) y son los mayores de 51 años a más, los que presentan satisfacción laboral alta (40.9%). Además cabe indicar que el 61.7% de la muestra está comprendido entre las edades de 31 a 50 años Resultados similares encontramos en Carrillo et al. (2013) donde el 66.7% de los entrevistados tenía entre 31 y 50 años, la satisfacción laboral para estos trabajadores era media, y alta para los más jóvenes y los mayores de 61 años.

Además se encontró que la variable antigüedad en el trabajo actual estaba asociada con la satisfacción laboral y con sus dimensiones los factores intrínsecos y extrínsecos, los resultados mostraron que la satisfacción laboral era moderada en los tres niveles de antigüedad laboral, al respecto el estudio realizado por Bedoya (2017) también analiza la asociación entre antigüedad laboral y satisfacción laboral, pero él encontró que la relación no era significativa. También se encontró que los trabajadores con más de 11 años de antigüedad presentaban satisfacción laboral alta (51.7%), determinada por los factores intrínsecos, los ítems que más puntuaciones obtuvieron están relacionados con la realización personal, la oportunidad de tomar decisiones, cumplir con las metas,

elegir como realizar el trabajo y utilizar su criterio. Esto se puede deber a que los trabajadores de 11 años a más tienen asegurado su estabilidad laboral, por lo tanto le dan mayor valor a sentirse realizados en el trabajo. Al respecto Alonso (2008) también encontró que a mayor antigüedad en el trabajo existía una mayor satisfacción laboral a diferencia de Pérez, I. et al (2013), quien encontró que la satisfacción laboral disminuía a medida que se incrementaba los años de trabajo.

Con respecto a la variable grupo ocupacional, se encontró que los trabajadores presentaron una moderada satisfacción laboral en los tres grupos ocupacionales (profesionales, técnicos y auxiliares). Así también, el 23.8% del personal auxiliar presentó baja satisfacción laboral y el 41.5% de profesionales presentaron alta satisfacción laboral, la cual es mayor a los otros grupos. Esto se puede explicar porque los auxiliares reciben menores sueldos en comparación a los profesionales, además se sabe que la mayoría de profesionales cuenta con otros ingresos.

## 11. CONCLUSIONES

Las variables edad, antigüedad en el trabajo actual y grupo ocupacional tienen asociación con la satisfacción laboral y con los factores extrínsecos.

Las variables antigüedad en el trabajo actual y el grupo ocupacional tienen asociación con los factores intrínsecos que determinan la satisfacción laboral.

## 12. REFERENCIAS

Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622008000100002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622008000100002)

Atalaya M.C. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología UNMSM*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)

- Bedoya, Carrillo, Severiche y Espinosa (2017) Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano, Colombia. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n02/a18v39n02p01.pdf>
- Carrillo, C., Solano, M., Martínez, M., Gómez, C. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Latino-Am. Enfermagen*, 21(6), 14-20
- Carrasco, R., Barraza, A., y Arreola, M. (2013). Satisfacción laboral en personal del Centro de Salud No. 1 de la ciudad de Durango, México. *Psicopediahoy*. Recuperado de <http://psicopediahoy.com/satisfaccion-laboral-centro-de-salud/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9na. ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Gibson J. L., Ivancevich J. M., Donnelly J. H. y Konopaske R. (2013). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. (13ra. Ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Pérez, I, Guillen F., Brugos A. y Aguinaga I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 253-262. doi.org/10.4321/S1137-66272013000200008
- Robbins, S. P. y Judge T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Susalud (2016). *Encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud (Ensusalud 2016)*. Recuperado de <http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/PRESENTACION-SUSALUD-2016.pdf>

**Anexo 2**  
**Matriz de consistencia**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** Variables asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo, 2018.

**Autor:** Yenny Pizarro Jara

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables				
<b>Problema general:</b>  ¿Qué variables están asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la asociación entre las variables y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.	<b>Hipótesis general:</b>  Las variables están asociadas a satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, ubicado en el distrito de Carabayllo en el período 2018.	<b>Satisfacción laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Valores</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Factores intrínsecos	Independencia en el trabajo	1-4	(1) Nunca	Baja (12 a 28) Moderada (29 a 44) Alta (45 a 60)
				Variedad de tareas	5-8		
				Oportunidad de promoción en el trabajo	9-10	(2) Casi nunca	
				Reconocimiento por la labor realizada	11-12		
			Factores extrínsecos	Compensación económica	13-14	(3) A veces	Baja (15 a 35) Moderada (36 a 55) Alta (56 a 78)
				Entorno físico	15-17		
				Seguridad en el puesto	18-19	(4) Casi siempre	
				Gerencia institucional	20-22		
Calidad de relaciones interpersonales	23-24	(5) Siempre					
Capacitación y perfeccionamiento	25-27						
<b>Otras variables</b>							
<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>				
Sexo	Sexo	1	1 (Femenino)				
			2 (Masculino)				
Edad	Edad	2	1 (18 a 30 años)				
			2 (31 a 50 años)				
			3 (51 a más)				
Estado civil	Estado civil	3	1 (Soltero)				
			2 (Casado/Conviviente)				

período 2018?	distrito de Carabaylo en el período 2018.	el período 2018.				3 (Divorciado / Separado/Viudo)
			Antigüedad en el trabajo actual	Antigüedad en el trabajo actual	4	1 (1 a 5 años)
						2 (6 a 10 años)
						3 (11 años a más)
			Condición laboral	Condición laboral	5	1 (Nombrado)
						2 (CAS)
						3 (Contrato de locación de servicios)
			Grupo ocupacional	Grupo ocupacional	6	1 (Profesional)
						2 (Técnico)
3 (Auxiliar)						
Metodología		Población y muestra		Técnica e instrumentos		Método de análisis de datos
<p><b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal.</p> <p><b>Enfoque y método:</b> Enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica y de asociación.</p>		<p><b>Población:</b> 223 trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso en el distrito de Carabaylo en el año 2018.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> No probabilístico,</p> <p><b>Muestra:</b> 141 trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso.</p>		<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Autor:</b> Adaptado de Juan Celso Tamani Salazar</p> <p><b>Año:</b> 2016</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Centro Materno Infantil El Progreso</p> <p><b>Forma de administración:</b> Individual</p>		<p>Para el análisis descriptivo se elaboraron tablas que describen los resultados finales de las variables y sus dimensiones.</p> <p>Para probar las hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica de asociación de Chi-cuadrado, debido a que las variables son cualitativas y de escala ordinal.</p>

**Anexo 3**  
**Matriz de operacionalización de las variables**

**Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral.**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Factores intrínsecos	Independencia en el trabajo	1-4		Baja (12 a 28)
	Variedad de tareas	5-8	(1)	
	Oportunidad de promoción en el trabajo	9-10	Nunca (2)	Moderada (29 a 44)
	Reconocimiento por la labor realizada	11-12	Casi nunca (3)	Alta (45 a 60)
Factores extrínsecos	Compensación económica	13-14	A veces (4)	
	Entorno físico	15-17	Casi siempre	Baja (15 a 35)
	Seguridad en el puesto	18-19	(5)	
	Gerencia institucional	20-22	Siempre	Moderada (36 a 55)
	Calidad de relaciones interpersonales	23-24	Siempre	
	Capacitación y perfeccionamiento	25-27	e	Alta (56 a 78)

**Matriz de operacionalización de las características personales.**

Variable	Indicadores	Items	Escala y valores
Sexo	Sexo	1	1 (Femenino) 2 (Masculino)
Edad	Edad	2	1 (18 a 30 años) 2 (31 a 50 años) 3 (51 a más)
Estado civil	Estado civil	3	1 (Soltero) 2 (Casado/Conviviente) 3 (Divorciado / Separado/Viudo)
Antigüedad en el trabajo actual	Antigüedad en el trabajo actual	4	1 (1 a 5 años) 2 (6 a 10 años) 3 (11 años a más)
Condición laboral	Condición laboral	5	1 (Nombrado) 2 (CAS) 3 (Contrato de locación de servicios)

## **Anexo 4 Instrumento**

### Cuestionario

Buenos días: El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información acerca de percepciones laborales en el Centro Materno Infantil El Progreso, por favor responda con absoluta libertad y con la mayor veracidad posible. Así mismo, se hace de su conocimiento que este cuestionario es anónimo y los resultados serán utilizados exclusivamente para el desarrollo de un trabajo de investigación académica de Maestría en Gestión Pública de la U.C.V.

Se agradece anticipadamente su colaboración.

Marque con X aquella respuesta que crea conveniente (marque una sola opción)

<b>1. Sexo</b>	Femenino	<input type="checkbox"/>	Masculino	<input type="checkbox"/>	
<b>2. Edad</b>	18 a 30 años	<input type="checkbox"/>	31 a 50 años	<input type="checkbox"/>	51 años a más <input type="checkbox"/>
<b>3. Estado civil</b>	Soltero	<input type="checkbox"/>	Casado/Conviviente	<input type="checkbox"/>	Divorciado/Separado/Viudo <input type="checkbox"/>
<b>4. Antigüedad en el trabajo actual</b>	1 a 5 años	<input type="checkbox"/>	6 a 10 años	<input type="checkbox"/>	11 años a más <input type="checkbox"/>
<b>5. Condición laboral</b>	Nombrado	<input type="checkbox"/>	CAS	<input type="checkbox"/>	Contrato de locación de servicios <input type="checkbox"/>
<b>6. Grupo Ocupacional</b>	Profesional	<input type="checkbox"/>	Técnico	<input type="checkbox"/>	Auxiliar <input type="checkbox"/>

#### Satisfacción laboral

Lea detenidamente las preguntas y marque con una X su respuesta de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?					
2	¿Usted se asegura de cumplir con sus metas en el trabajo?					
3	¿Para usted, es importante elegir el procedimiento de como realiza su trabajo?					
4	¿Utiliza su criterio para solucionar los problemas dentro de las normas establecidas?					
5	¿Las oportunidades que ofrece la institución lo hacen sentir muy bien?					
6	¿Se siente satisfecho con las diversas tareas a cumplir en la institución?					
7	¿Le agrada que la institución le permita realizar variedad de labores orientadas al logro de objetivos institucionales?					
8	¿Asiste con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza?					
9	¿Considera que en esta institución se puede ocupar cargos de alta responsabilidad y esto le agrada?					
10	¿Está contento de que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución, se la productividad propia?					
11	¿La institución premia su esfuerzo?					
12	¿Está satisfecho con el reconocimiento por su esfuerzo en el trabajo?					
13	¿El sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en la institución?					

N°	Ítems	1	2	3	4	5
14	¿La puntualidad en el pago de su sueldo le da tranquilidad personal?					
15	¿La comodidad de las oficinas facilita su labor diaria?					
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?					
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la institución le da tranquilidad en el desempeño laboral?					
18	¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?					
19	¿Se estimula la línea de carrera en la institución?					
20	¿Le hace bien trabajar en esta institución?					
21	¿Está convencido de que el trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la institución?					
22	¿Se siente orgulloso(a) por trabajar en una institución como esta?					
23	¿En esta institución, se siente a gusto con los colegas y superiores?					
24	¿Siente que las relaciones de trabajo en esta institución son cálidas?					
25	¿En esta institución le complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?					
26	¿Le agrada que las jornadas de capacitación sean productivas para la institución?					
27	¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?					

**Gracias por su colaboración**

**Anexo 5**  
**Certificado de validez del instrumento**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: factores motivacionales intrínsecos</b>							
1	¿Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	✓		✓		✓		
2	¿Usted se asegura de cumplir con sus metas en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Para usted, es importante elegir el procedimiento de como realiza su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Utiliza su criterio para solucionar los problemas dentro de las normas establecidas?	✓		✓		✓		
5	¿Las oportunidades que ofrece la institución lo hacen sentir muy bien?	✓		✓		✓		
6	¿Se siente satisfecho con las diversas tareas a cumplir en la institución?	✓		✓		✓		
7	¿Le agrada que la institución le permita realizar variedad de labores orientadas al logro de objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
8	¿Asiste con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que en esta institución se puede ocupar cargos de alta responsabilidad y esto le agrada?	✓		✓		✓		
10	¿Está contento de que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución, se la productividad propia?	✓		✓		✓		
11	¿La institución premia su esfuerzo?	✓		✓		✓		
12	¿Está satisfecho con el reconocimiento por su esfuerzo en el trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: factores motivacionales extrínsecos</b>							
13	¿El sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en la institución?	✓		✓		✓		
14	¿La puntualidad en el pago de su sueldo le da tranquilidad personal?	✓		✓		✓		
15	¿La comodidad de las oficinas facilita su labor diaria?	✓		✓		✓		
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?	✓		✓		✓		
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la institución le da tranquilidad en el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
18	¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?	✓		✓		✓		

19	¿Se estimula la línea de carrera en la institución?	✓		✓		✓	
20	¿Le hace bien trabajar en esta institución?	✓		✓		✓	
21	¿Está convencido de que el trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la institución?	✓		✓		✓	
22	¿Se siente orgulloso(a) por trabajar en una institución como esta?	✓		✓		✓	
23	¿En esta institución, se siente a gusto con los colegas y superiores?	✓		✓		✓	
24	¿Siente que las relaciones de trabajo en esta institución son cálidas?	✓		✓		✓	
25	¿En esta institución le complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?	✓		✓		✓	
26	¿Le agrada que las jornadas de capacitación sean productivas para la institución?	✓		✓		✓	
27	¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Kilwoka Vega Guevara* ..... DNI: *28284526* .....

Especialidad del evaluador: *Inv. Científica* .....

*11* de *06* del 20 *18* .....



Firma del Experto Informante

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: factores motivacionales intrínsecos</b>							
1	¿Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	✓		✓		✓		
2	¿Usted se asegura de cumplir con sus metas en el trabajo?	✓		✓		✓		
3	¿Para usted, es importante elegir el procedimiento de como realiza su trabajo?	✓		✓		✓		
4	¿Utiliza su criterio para solucionar los problemas dentro de las normas establecidas?	✓		✓		✓		
5	¿Las oportunidades que ofrece la institución lo hacen sentir muy bien?	✓		✓		✓		
6	¿Se siente satisfecho con las diversas tareas a cumplir en la institución?	✓		✓		✓		
7	¿Le agrada que la institución le permita realizar variedad de labores orientadas al logro de objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
8	¿Asiste con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza?	✓		✓		✓		
9	¿Considera que en esta institución se puede ocupar cargos de alta responsabilidad y esto le agrada?	✓		✓		✓		
10	¿Está contento de que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución, se la productividad propia?	✓		✓		✓		
11	¿La institución premia su esfuerzo?	✓		✓		✓		
12	¿Está satisfecho con el reconocimiento por su esfuerzo en el trabajo?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: factores motivacionales extrínsecos</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	¿El sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en la institución?	✓		✓		✓		
14	¿La puntualidad en el pago de su sueldo le da tranquilidad personal?	✓		✓		✓		
15	¿La comodidad de las oficinas facilita su labor diaria?	✓		✓		✓		
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?	✓		✓		✓		
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la institución le da tranquilidad en el desempeño laboral?	✓		✓		✓		
18	¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?	✓		✓		✓		

19	¿Se estimula la línea de carrera en la institución?	✓		✓		✓	
20	¿Le hace bien trabajar en esta institución?	✓		✓		✓	
21	¿Está convencido de que el trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la institución?	✓		✓		✓	
22	¿Se siente orgulloso(a) por trabajar en una institución como esta?	✓		✓		✓	
23	¿En esta institución, se siente a gusto con los colegas y superiores?	✓		✓		✓	
24	¿Siente que las relaciones de trabajo en esta institución son cálidas?	✓		✓		✓	
25	¿En esta institución le complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?	✓		✓		✓	
26	¿Le agrada que las jornadas de capacitación sean productivas para la institución?	✓		✓		✓	
27	¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... *E. suficiente* .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable []      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: ..... *MELGAR BEGAZO ARTURO E.* ..... DNI: ..... *29308486* .....

Especialidad del evaluador: ..... *Doctor en Educación, MBA* .....

..... *11* de ..... *06* ..... del 20*18* .....

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....  .....

Firma del Experto Informante

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: factores motivacionales intrínsecos</b>							
1	¿Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	✓		✓			✓	
2	¿Usted se asegura de cumplir con sus metas en el trabajo?	✓		✓			✓	
3	¿Para usted, es importante elegir el procedimiento de como realiza su trabajo?	✓		✓			✓	
4	¿Utiliza su criterio para solucionar los problemas dentro de las normas establecidas?	✓		✓			✓	
5	¿Las oportunidades que ofrece la institución lo hacen sentir muy bien?	✓		✓			✓	
6	¿Se siente satisfecho con las diversas tareas a cumplir en la institución?	✓		✓			✓	
7	¿Le agrada que la institución le permita realizar variedad de labores orientadas al logro de objetivos institucionales?	✓		✓			✓	
8	¿Asiste con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza?	✓		✓			✓	
9	¿Considera que en esta institución se puede ocupar cargos de alta responsabilidad y esto le agrada?	✓		✓			✓	
10	¿Está contento de que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución, se la productividad propia?	✓		✓			✓	
11	¿La institución premia su esfuerzo?	✓		✓			✓	
12	¿Está satisfecho con el reconocimiento por su esfuerzo en el trabajo?	✓		✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 2: factores motivacionales extrínsecos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en la institución?	✓		✓			✓	
14	¿La puntualidad en el pago de su sueldo le da tranquilidad personal?	✓		✓			✓	
15	¿La comodidad de las oficinas facilita su labor diaria?	✓		✓			✓	
16	¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?	✓		✓			✓	
17	¿La estabilidad laboral que ofrece la institución le da tranquilidad en el desempeño laboral?	✓		✓			✓	
18	¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?	✓		✓			✓	

19	¿Se estimula la línea de carrera en la institución?	✓		✓		✓	
20	¿Le hace bien trabajar en esta institución?	✓		✓		✓	
21	¿Está convencido de que el trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la institución?	✓		✓		✓	
22	¿Se siente orgulloso(a) por trabajar en una institución como esta?	✓		✓		✓	
23	¿En esta institución, se siente a gusto con los colegas y superiores?	✓		✓		✓	
24	¿Siente que las relaciones de trabajo en esta institución son cálidas?	✓		✓		✓	
25	¿En esta institución le complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?	✓		✓		✓	
26	¿Le agrada que las jornadas de capacitación sean productivas para la institución?	✓		✓		✓	
27	¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... *Si hay suficiencia* .....

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador: ..... *Garayó Ghilardi César* ..... DNI: ..... *06408163* .....

Especialidad del evaluador: ..... *Magister en Administración* .....

..... *11* de *Junio* del 20. *18* .....

*[Firma]*

Firma del Experto Informante

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Anexo 6**  
**Matriz de datos de la prueba piloto**

## Matriz de datos de la prueba piloto

N°	Sexo	Edad	Estado civil	Antigüedad en el trabajo actual	Condición laboral	Grupo ocupacional	Intrínsecas										Extrínsecas										Total									
							Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Total I.	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19		Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Total E.
1	1	2	1	1	3	1	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	43	1	3	3	3	4	3	4	2	1	4	4	5	3	3	3	46	89
2	1	2	2	1	2	1	3	5	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	48	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	62	110	
3	2	2	2	1	3	2	3	4	2	4	4	3	1	3	2	2	2	3	33	3	3	1	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	41	74
4	2	2	2	2	3	1	3	5	5	2	3	4	3	5	3	3	3	5	44	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	5	5	3	5	5	51	95
5	1	2	2	1	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	2	37	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	41	78
6	2	2	1	1	2	1	4	4	5	5	4	5	4	5	2	3	3	1	45	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	49	94
7	1	1	1	1	2	2	3	5	3	4	3	4	5	2	3	5	4	4	45	1	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	59	104
8	1	2	1	1	2	1	3	5	3	4	3	4	5	2	3	5	4	4	45	1	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	59	104
9	1	1	1	1	2	1	3	4	3	3	3	4	4	2	4	2	1	3	36	4	5	5	4	5	3	2	2	2	3	3	3	4	4	5	54	90
10	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	2	1	1	26	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	31	57
11	2	2	1	1	3	1	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	1	41	1	3	3	3	4	3	4	2	1	4	4	5	3	3	3	46	87
12	1	2	1	1	2	1	3	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	4	49	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	62	111
13	1	1	2	1	3	2	4	4	3	4	5	3	2	4	3	2	2	3	39	3	3	1	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	41	80
14	1	2	3	2	3	1	2	2	5	3	3	3	3	5	3	3	3	5	40	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	5	5	3	5	5	51	91
15	1	2	1	1	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	2	2	2	2	40	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	41	81
16	2	2	1	1	2	1	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	1	46	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	49	95
17	1	1	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	5	4	3	5	4	4	45	1	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	59	104
18	1	2	1	1	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	3	5	3	3	40	1	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	58	98
19	2	1	2	1	2	1	2	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	3	35	4	5	5	4	5	3	2	2	2	3	3	3	4	4	5	54	89
20	1	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	26	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	3	31	57
21	2	3	1	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	40	2	3	3	3	5	3	4	2	1	4	4	5	3	3	5	50	90
22	1	3	1	2	2	3	5	2	4	2	4	4	2	3	5	5	5	4	45	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	2	58	103
23	1	1	2	1	3	2	2	4	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	32	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	39	71
24	1	1	2	2	3	1	2	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	5	44	2	5	2	2	3	3	3	2	3	3	5	5	3	5	5	51	95
25	1	1	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	2	37	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	41	78
26	2	3	3	1	3	1	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	1	46	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	3	49	95
27	1	1	1	1	2	3	4	5	4	5	3	4	5	3	3	5	4	4	49	1	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	3	58	107
28	2	2	1	2	3	3	3	5	3	4	3	5	4	3	3	5	4	4	46	1	5	5	2	3	5	3	4	4	4	4	3	5	5	4	57	103
29	1	1	1	1	2	1	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2	1	3	37	4	5	5	4	5	4	2	2	2	3	3	3	4	4	5	55	92
30	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	2	2	1	1	30	1	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	4	32	62

**Fiabilidad****Escala: ALL VARIABLES****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	27

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad?	86,13	213,430	,114	,905
¿Usted se asegura de cumplir con sus metas en el trabajo?	85,50	206,810	,348	,902
¿Para usted, es importante elegir el procedimiento de como realizará su trabajo?	85,93	205,099	,428	,900
¿Utiliza su criterio, para solucionar los problemas dentro de las normas establecidas?	85,83	208,213	,309	,902
¿Las oportunidades que ofrece la institución lo hacen sentir muy bien?	86,27	218,616	-,113	,907
¿Se siente satisfecho con las diversas tareas a cumplir en la institución?	85,63	202,999	,591	,898

¿Le agrada que la institución le permita realizar variedad de labores orientadas al logro de objetivos institucionales?	86,00	201,655	,448	,900
¿Asiste con regularidad a los eventos sociales que la institución realiza?	86,07	214,823	,034	,908
¿Considera que en esta institución se puede ocupar cargos de responsabilidad y esto le agrada?	86,40	198,800	,648	,896
¿Está contento de que la principal herramienta para escalar posiciones en la institución, sea la productividad propia?	86,17	188,282	,762	,893
¿La institución premia su esfuerzo?	86,70	188,148	,794	,892
¿Está satisfecho con el reconocimiento por su esfuerzo en el trabajo?	86,67	194,989	,523	,899
¿El sueldo que percibe es justo por el trabajo que realiza en la institución?	87,13	213,568	,057	,909
¿La puntualidad en el pago de su sueldo le da tranquilidad personal?	85,57	200,461	,573	,898
¿La comodidad de las oficinas facilita su labor diaria?	86,27	189,651	,644	,896
¿Se dispone de tecnología que facilita el trabajo diario?	86,57	191,495	,696	,895
¿La estabilidad laboral que ofrece la institución le da tranquilidad en el desempeño laboral?	86,33	208,989	,275	,903

¿La evaluación a fin de año se lleva acabo de manera clara y transparente?	85,90	202,645	,555	,898
¿Se estimula la línea de carrera en la institución?	86,17	201,523	,446	,900
¿Le hace bien trabajar en esta institución?	86,67	199,678	,658	,897
¿Está convencido de que el trabajo que realiza está en relación con los objetivos estratégicos de la institución?	86,57	194,737	,647	,896
¿Se siente orgulloso(a) por trabajar en una institución como esta?	86,17	204,351	,654	,898
¿En esta institución, se siente a gusto con los colegas y superiores?	85,97	200,102	,697	,896
¿Siente que las relaciones de trabajo en esta institución son cálidas?	86,07	206,202	,369	,902
¿En esta institución le complace que la capacitación y desarrollo profesional estén presentes?	86,17	191,178	,792	,893
¿Le agrada que la jornadas de capacitación sean productivas para la institución?	85,57	196,806	,714	,895
¿Esta institución facilita la asistencia a cursos de capacitación y perfeccionamiento?	85,73	208,754	,268	,903

**Anexo 7**  
**Matriz de datos**

## Matriz de datos del estudio

N°	Sexo	Edad	Estado civil	Antigüedad en el trabajo actual	Condición laboral	Grupo ocupacional	Intrínsecas													Extrínsecas													Total		
							Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Total I.	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25		Item 26	Item 27
1	1	2	2	3	1	1	4	5	5	5	3	3	3	2	2	1	1	37	1	3	2	3	4	2	1	5	3	5	4	4	2	3	2	44	81
2	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	40	3	2	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	47	87	
3	2	1	2	1	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	4	53	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	68	121	
4	1	2	3	1	3	2	5	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	45	1	2	3	3	1	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	49	94
5	1	2	1	1	2	1	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2	42	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	60	102
6	1	1	1	1	2	3	2	5	5	3	1	1	1	2	1	1	1	24	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	20	44	
7	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	30	3	1	1	1	1	3	1	3	5	5	1	1	3	3	1	37	67
8	2	2	1	1	3	3	4	5	3	2	3	4	5	3	3	4	4	43	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	2	3	1	50	93
9	1	2	3	1	3	1	5	5	5	4	2	3	5	4	4	3	1	43	2	1	3	3	1	3	1	1	4	4	4	4	2	3	1	37	80
10	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	1	48	1	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	2	3	3	49	97
11	1	2	2	1	2	2	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	1	43	2	5	2	3	5	2	2	5	3	5	3	3	4	3	50	93	
12	2	1	2	1	2	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	54	1	3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	46	100	
13	1	2	1	1	2	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	42	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	52	94	
14	1	1	1	1	1	2	3	4	4	5	3	4	4	1	4	4	3	43	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	3	52	95	
15	1	3	2	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	48	2	5	4	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	62	110	
16	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	43	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	4	3	3	57	100	
17	1	1	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	4	2	3	4	1	40	2	1	4	4	2	3	2	3	3	5	3	2	4	4	2	44	84
18	2	3	2	2	2	2	3	5	3	3	2	4	3	2	2	1	1	31	1	2	1	2	1	1	2	3	3	4	4	3	2	2	1	32	63
19	1	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	51	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	66	117
20	2	3	2	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	41	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	97
21	1	2	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	2	42	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	52	94
22	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	34	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	5	4	2	47	81
23	2	2	2	2	1	1	3	5	4	4	2	3	3	3	4	5	1	38	1	3	2	1	3	2	2	3	3	5	4	2	1	4	2	38	76
24	1	3	3	1	2	2	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	47	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	3	3	3	1	41	88	
25	1	2	3	1	2	2	3	5	4	4	3	4	5	2	5	3	3	44	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	67	111
26	1	2	2	1	2	2	3	1	4	1	3	5	3	1	3	1	1	27	1	4	1	1	4	3	1	5	4	5	3	1	3	5	4	45	72
27	2	2	2	3	2	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	2	44	1	5	4	4	3	1	1	3	5	2	5	3	1	4	2	44	88
28	1	2	1	2	1	1	4	5	5	5	3	4	4	2	3	3	2	43	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	9	102
29	1	2	2	1	3	2	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	3	50	4	3	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	62	112
30	1	3	1	3	1	2	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	48	3	3	2	2	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	53	101
31	1	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	1	45	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	51	96
32	1	2	2	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	40	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54	94
33	1	2	2	1	2	1	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	45	2	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	57	102
34	1	2	2	1	2	2	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	2	39	2	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	62	101

N°	Sexo	Edad	Estado civil	Antigüedad en el trabajo actual	Condición laboral	Grupo ocupacional	Intrínsecas												Extrínsecas												Total							
							Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Total I.	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23		Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Total E.		
35	1	2	2	1	2	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	50	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	56	106	
36	1	2	2	3	1	2	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	1	4	48	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	70	118
37	1	2	1	1	2	1	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	51	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	62	113		
38	1	2	2	3	1	1	4	5	5	5	3	3	3	3	2	2	1	1	37	2	3	2	3	4	2	1	5	3	5	4	4	2	3	2	45	82		
39	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	4	2	42	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	47	89		
40	2	3	2	1	1	2	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	3	4	48	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	67	115		
41	1	2	3	1	3	2	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	3	3	45	2	2	3	3	1	3	4	5	3	4	4	3	4	5	4	50	95		
42	1	2	3	2	3	1	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	2	3	43	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	60	103		
43	1	1	1	1	2	3	2	5	5	3	1	1	1	2	1	1	1	1	24	3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	22	46		
44	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	30	2	1	1	1	1	3	1	3	5	5	5	1	1	3	3	1	36	66	
45	2	3	2	3	1	3	4	5	3	2	3	4	5	3	3	4	4	3	43	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	2	3	1	51	94		
46	1	2	3	1	3	1	5	5	5	4	2	3	5	4	4	3	1	2	43	1	2	3	3	1	3	1	1	4	4	4	4	2	3	1	37	80		
47	1	2	1	1	2	1	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	49	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	62	111		
48	1	2	2	3	1	2	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	1	1	45	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	70	115		
49	1	2	2	1	2	1	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	50	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	105			
50	1	2	2	1	2	2	3	5	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	39	2	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	61	100		
51	1	2	2	1	2	1	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	2	2	45	2	5	3	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	56	101			
52	1	2	2	1	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	40	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	53	93		
53	1	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	1	2	4	1	1	43	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	51	94		
54	1	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	4	1	3	5	1	1	45	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	49	94		
55	1	3	1	3	1	2	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	3	48	3	3	2	2	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	52	100		
56	1	2	2	1	3	2	3	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	49	4	3	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	62	111		
57	1	2	1	2	1	1	4	5	5	5	3	4	4	2	3	3	2	3	43	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58	101			
58	2	2	2	3	2	3	4	5	3	5	4	5	3	4	3	3	2	1	42	1	5	4	4	3	1	1	3	5	2	5	3	1	4	2	44	86		
59	1	2	2	1	2	2	3	1	4	1	3	2	3	1	3	1	1	1	24	1	4	1	1	4	3	1	5	4	5	3	1	3	5	4	45	69		
60	1	2	3	1	2	2	3	5	4	4	3	4	5	2	5	3	3	3	44	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	4	67	111			
61	1	3	3	1	2	2	3	5	4	5	3	5	4	4	3	3	3	5	47	3	4	1	1	4	2	2	3	4	4	3	3	3	1	41	88			
62	2	2	2	2	1	1	3	5	4	4	2	3	3	3	4	5	1	1	38	1	3	2	1	3	2	2	3	3	5	4	2	1	4	2	38	76		
63	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	34	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	5	4	2	47	81		
64	1	2	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	2	3	42	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	52	94			
65	2	3	2	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	41	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	97		
66	1	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	51	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	66	117			
67	2	3	2	2	2	2	3	5	3	3	2	4	3	2	2	2	1	1	31	1	2	1	2	1	1	2	3	3	4	4	3	2	2	1	32	63		
68	1	1	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	4	2	3	4	1	2	40	2	1	4	4	2	3	2	3	3	5	3	2	4	4	2	44	84		
69	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	43	4	5	4	4	5	4	2	3	4	5	4	3	3	3	57	100			
70	1	3	2	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	2	48	2	5	4	2	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	62	110			
71	1	1	1	1	1	2	3	4	4	5	3	4	4	1	4	4	3	4	43	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	3	52	95			
72	1	2	1	1	2	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	42	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	52	94			

N°	Sexo	Edad	Estado civil	Antigüedad en el trabajo actual	Condición laboral	Grupo ocupacional	Intrínsecas												Extrínsecas												Total								
							Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Total I.	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23		Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Total E.			
73	2	1	2	1	2	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	54	1	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	46	100
74	1	2	2	1	2	2	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	1	2	43	2	5	2	3	5	2	2	5	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	50	93
75	2	2	2	1	2	1	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	3	3	47	1	5	2	3	4	2	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	51	98	
76	2	1	1	3	2	1	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	45	2	5	2	3	1	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	52	97	
77	2	2	2	1	2	1	4	4	5	5	3	3	4	4	3	2	2	2	41	3	4	4	4	3	1	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	48	89	
78	1	2	1	1	2	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	52	3	4	3	4	2	3	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	56	108		
79	1	2	1	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	54	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	67	121	
80	2	3	3	3	1	1	1	4	5	5	5	5	5	3	3	2	2	2	42	1	5	4	3	5	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	49	91		
81	1	2	1	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	38	3	4	2	2	3	1	2	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	47	85	
82	1	1	1	1	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3	59	105	
83	2	2	1	1	2	2	5	5	5	5	3	4	4	1	3	4	3	3	45	2	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	51	96	
84	2	2	1	3	1	2	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	50	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	53	103	
85	1	2	1	3	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	39	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	45	84		
86	1	2	1	1	2	1	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	3	4	51	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65	116		
87	1	2	1	1	2	1	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	2	2	46	2	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	1	51	97			
88	1	2	2	1	3	1	3	4	4	4	2	3	4	3	3	5	1	2	38	2	1	3	2	1	2	2	3	4	3	3	2	2	1	34	72				
89	2	2	2	1	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	135		
90	1	2	2	1	3	2	3	5	5	5	3	3	4	2	3	5	2	2	42	3	2	3	2	2	3	2	3	5	5	4	4	2	3	2	45	87			
91	2	2	2	3	1	1	3	4	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	30	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2	2	42	72			
92	1	2	2	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	109		
93	1	2	2	3	1	1	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	2	3	45	1	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	50	95			
94	1	2	1	3	2	3	5	5	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	45	4	5	1	3	5	3	1	4	5	4	5	5	3	5	4	57	102			
95	2	2	2	3	3	1	2	5	4	5	3	3	5	3	4	4	1	2	41	2	1	3	2	2	2	1	2	4	3	4	2	4	4	1	37	78			
96	1	2	2	2	2	2	5	5	5	1	3	4	5	4	5	3	3	1	44	1	3	3	3	1	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	39	83		
97	1	2	3	3	1	2	5	4	4	4	3	3	5	3	1	1	1	1	35	4	5	4	5	5	2	1	2	3	4	2	2	3	4	2	48	83			
98	1	3	2	3	2	1	3	5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	46	3	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	5	66	112			
99	1	2	3	2	2	3	4	5	4	5	2	4	4	4	4	5	2	2	43	2	4	3	3	3	3	1	3	5	4	4	4	4	4	2	49	92			
100	2	2	2	1	3	1	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	2	42	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	3	2	2	1	49	91			
101	1	2	2	3	1	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	42	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	51	93			
102	1	2	3	1	2	1	3	5	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	43	3	4	3	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	2	47	90			
103	2	1	2	2	2	1	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	3	2	46	2	5	5	5	2	3	3	5	5	5	4	4	5	3	5	61	107			
104	2	1	2	1	2	1	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	4	49	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	54	103			
105	2	2	2	2	1	1	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	53	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	2	62	115				
106	2	1	2	3	1	1	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	48	1	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	68	116			
107	1	1	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	135			
108	1	3	1	3	3	1	3	4	5	4	2	2	4	3	1	3	1	3	35	3	5	2	3	2	2	3	4	3	2	2	2	3	4	4	75	112			
109	2	2	1	1	1	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	57	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66	123			
110	1	1	1	1	2	1	3	4	4	5	4	4	3	2	4	4	2	3	42	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	56	98			

N°	Sexo	Edad	Estado civil	Antigüedad en el trabajo actual	Condición laboral	Grupo ocupacional	Intrínsecas												Extrínsecas												Total						
							Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Total I.	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23		Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Total E.	
111	2	2	1	1	2	1	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	47	2	5	2	2	2	2	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	44	91
112	1	2	2	3	1	1	4	5	5	5	3	3	3	3	2	2	1	1	37	1	4	2	3	4	2	1	5	3	5	4	4	2	3	2	45	82	
113	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	40	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	47	87	
114	2	1	2	1	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	53	5	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	67	120		
115	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	28	1	2	3	3	1	3	2	2	3	1	4	3	4	1	2	35	63	
116	1	2	1	1	2	1	4	4	5	5	4	4	3	3	3	2	2	3	42	2	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	60	102	
117	1	1	1	1	2	3	2	5	5	3	1	1	1	2	1	1	1	1	24	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	2	1	1	1	1	22	46	
118	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	30	3	1	1	1	3	1	3	5	5	5	1	1	3	3	1	37	67	
119	2	2	1	1	3	3	4	5	3	2	3	4	5	3	3	4	4	3	43	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	2	3	1	50	93	
120	2	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	26	2	1	3	3	1	3	1	1	4	2	4	2	2	3	1	33	59	
121	2	2	2	1	2	2	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	1	4	48	1	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	2	3	3	49	97		
122	1	2	2	1	2	2	3	5	4	5	3	4	5	3	4	4	1	2	43	3	4	2	3	5	2	2	5	3	5	3	3	3	4	3	50	93	
123	2	1	2	1	2	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	54	1	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	46	100	
124	1	2	1	1	2	3	3	4	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	42	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	54	96	
125	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	2	4	2	1	4	1	3	2	27	1	3	3	1	4	2	2	3	2	2	3	4	2	1	2	35	62	
126	1	3	2	3	1	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	1	2	48	2	5	4	2	5	3	3	5	5	5	4	5	5	5	3	61	109	
127	2	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	43	4	5	4	4	5	2	2	3	4	5	4	4	3	3	3	55	98	
128	1	1	2	1	2	2	3	5	5	5	3	3	4	2	3	4	1	2	40	1	2	4	4	2	3	2	3	3	5	3	2	4	4	2	44	84	
129	2	3	2	2	2	2	3	5	3	3	2	4	3	2	2	2	1	1	31	1	2	1	2	1	1	2	3	3	4	4	3	2	2	1	32	63	
130	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1	27	2	3	2	2	3	4	1	1	1	3	2	2	2	2	3	33	60	
131	2	3	2	2	1	1	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	41	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	97	
132	1	2	2	2	2	2	3	5	5	4	4	4	4	2	3	3	2	3	42	3	2	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	4	5	53	95	
133	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	34	2	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	3	5	4	2	47	81	
134	2	2	2	2	1	1	3	5	4	4	2	3	3	3	4	5	1	1	38	1	3	2	1	3	2	4	3	3	5	4	2	1	4	2	40	78	
135	1	3	3	1	2	1	3	1	2	1	3	3	3	2	3	3	3	2	29	3	1	2	1	2	2	2	3	3	4	3	3	2	2	1	34	63	
136	1	2	3	1	2	2	3	5	4	4	3	4	5	2	5	3	3	3	44	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	4	66	110		
137	1	2	2	1	2	2	3	1	4	1	3	5	3	1	3	1	1	1	27	1	4	1	1	4	3	2	5	4	5	3	1	3	5	4	46	73	
138	2	2	2	3	2	3	4	5	5	5	4	5	3	4	3	3	2	1	44	1	5	4	4	3	1	2	3	5	2	5	3	1	4	2	45	89	
139	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	3	1	2	3	26	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	59	85	
140	1	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	2	27	3	3	3	3	2	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	57	84	
141	2	1	1	1	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	23	3	3	2	2	1	1	3	3	3	1	1	2	3	4	3	35	58	

**Anexo 8**  
**Permiso de la institución**



PERU

Ministerio de Salud

Dirección de Redes  
Integradas de Salud  
Lima NorteDecenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres  
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Carabaylo, 10 de Julio del 2018

Lic. Pizarro Jara Yenny

Presente.-ASUNTO: FACILIDADES PARA APLICAR INSTRUMENTO  
DE RECOLECCIÓN DE DATOS 2018.

Es grato dirigirme a Usted, para saludarla cordialmente y a su vez, en respuesta a la solicitud presentada, hacer de su conocimiento que se ha dispuesto brindar facilidades a la Lic. Pizarro Jara Yenny, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo - Lima Norte, para que pueda realizar la aplicación del instrumento de recolección de datos sobre la tesis denominada: **Variables asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo, 2018**, para que se ejecute con el personal de manera voluntaria.

Así mismo, indicamos que deberá dejar una copia de los resultados de su tesis.

Atentamente:

PERU  
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD  
LIMA NORTE  
CENTRO MATERNO INFANTIL "EL PROGRESO"  
ALFRIDO LEON RAMOS PAREDE  
CMP 042043  
MÉDICO I.E.E.

<http://www.minsa.gob.pe>Av. Tupac Amaru Km. 206  
Carabaylo-Uma 28, Perú.  
Telf: 547-0550 547-5112



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Variables asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabaylo, 2018"** de la estudiante **Yenny Pizarro Jara**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 19% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 14 de agosto del 2018

---

Miluska Rosario Vega Guevara

DNI: 28284526

Resumen de coincidencias X

19 %



Variablies asociadas a la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil El Progreso, Carabayllo, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Bg. Yenny Pizarro Jara

ASESORA:

Mg. Miluska Rosario Vega Guayana

- 1 repositorio.uvz.edu.pe Fuente: uvzlibnet 9 % >
- 2 repositorio.unsa.edu.pe Fuente: uvzlibnet 1 % >
- 3 documentos.mx Fuente: uvzlibnet 1 % >
- 4 tesis.pucp.edu.pe Fuente: uvzlibnet 1 % >
- 5 tneibf.com Fuente: uvzlibnet 1 % >
- 6 es.scritbd.com Fuente: uvzlibnet 1 % >
- 7 repositorio.ulaquech.edu.pe Fuente: uvzlibnet 1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Pizarro Jara Yenny  
D.N.I. : 09982244  
Domicilio : Mz. C. Lf. 19 urb. Santo Domingo Etapa 11 Carabayllo  
Teléfono : Fijo : Móvil : 955916339  
E-mail : yenny.pizarro@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA  
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PIZARRO JARA YENNY

Título de la tesis:

VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DEL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO, CARABAYILLO, 2018

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 04-10-18



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PIZARRO JARA YENNY

INFORME TITULADO:

VARIABLES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO, CARABAYLLO, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 31 de Agosto de 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN