

Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud
del distrito del Rímac, Lima-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Retamozo Retamozo Alexander Miguel

ASESOR:

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de servicios de salud

PERÚ-2018

Página del Jurado

Dr. Yolvi Ocaña Fernández
Presidente

Dra. Flor de Maria Sánchez Aguirre
Secretario

Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia que esta siempre presente apoyándome en cada paso que doy en busca de mi continuo desarrollo profesional, con mucho cariño, admiración y respeto.

Agradecimiento

Agradecimientos especiales a mi familia por su incondicional ayuda y atención, a mi asesor por el aporte de sus conocimientos, paciencia y esmero durante el apoyo constante, para el desarrollo del presente trabajo.

Declaratoria de autoría

Yo, Alexander Miguel Retamozo Retamozo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°45044697, respectivamente, con la tesis titulada “Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestras acciones se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 3 de Marzo del 2018

Br. Retamozo Retamozo Alexander Miguel
DNI: 45044697

Presentación

Señores miembros del jurado calificador

De conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación de la tesis “Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018” elaborada con el objetivo general de Identificar los niveles de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Esta investigación descriptiva-comparativa trata de encontrar el nivel de satisfacción en el que se encuentran los trabajadores asistenciales de ambos centros de salud ubicados en el distrito del Rimac, así también si existen diferencias significativas entre ellos al ser comparados, estableciendo así medidas preventivas y de refuerzo. En el presente trabajo, se estudia Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. El estudio comprende los siguientes capítulos: el capítulo I se refiere a la introducción; el capítulo II se refiere al Marco metodológico; el capítulo IV se refiere a la discusión; el capítulo V a las conclusiones; el capítulo VI a las recomendaciones. Por último, el capítulo VII menciona las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación han sido un nivel regular de satisfacción laboral para ambos centros de salud y la existencia de diferencias significativas en solo dos de sus dimensiones evaluadas, el desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los Olivos, 3 de Marzo del 2018

Br. Retamozo Retamozo Alexander Miguel

Índice de contenido

Página del jurado	ii
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.2.1 Antecedentes internacionales	17
1.2.2 Antecedentes nacionales	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	33
1.4.1 Problema general	33
1.4.2 Problemas específicos	33
1.5 Justificación del estudio	34
1.5.1 Justificación teórica	34
1.5.2 Justificación práctica	35
1.5.3 Justificación metodológica	35
1.6 Hipótesis	35
1.6.1 Hipótesis general	35
1.6.2 Hipótesis específicas	35
1.7 Objetivos	37
1.7.1 Objetivo general	37
1.7.2 Objetivos específicos	37
II. Marco metodológico	39
2.1 Diseño de investigación	40
2.2 Variables, operacionalización	42

2.2.1	Variable	43
2.3	Población y muestra	43
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.4.2	Validez y confiabilidad	45
2.5	Métodos de análisis de datos	46
2.6	Aspectos éticos	46
III.	Resultados	47
3.1	Resultados descriptivo de la variable 1	48
IV.	Discusión	68
V.	Conclusiones	80
VI.	Recomendaciones	83
VII.	Referencias	86
VIII.	Anexos	90

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral	43
Tabla 2. Distribución de la cantidad de trabajadores de los centros de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	45
Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral en trabajadores del Centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	49
Tabla 4. Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	50
Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	51
Tabla 6. Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de políticas administrativas, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	52
Tabla 7. Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relaciones sociales, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	54
Tabla 8. Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desarrollo personal, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	55
Tabla 9. Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desempeño de tareas, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	56
Tabla 10. Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relación con la autoridad, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	57

Tabla 11. Comparación de los niveles de satisfacción laboral aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	59
Tabla 12. Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	60
Tabla 13. Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	61
Tabla 14. Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de políticas administrativas, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	62
Tabla 15. Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relaciones sociales, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	64
Tabla 16. Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desarrollo personal, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	65
Tabla 17. Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desempeño de tareas, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	66
Tabla 18. Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relación con la autoridad, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	67

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	49
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	50
Figura 3. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	51
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de políticas administrativas, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	53
Figura 5. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de relaciones sociales en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	54
Figura 6. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de desarrollo personal en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	55
Figura 7. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de desempeño de tareas en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	56
Figura 8. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de relación con la autoridad en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018	58

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. Es una investigación de tipo descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal, donde la población del centro de salud 1 fue de 52 trabajadores asistenciales y del centro de salud 2 fue de 48 profesionales. Para la obtención de datos se aplicó un instrumento, denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma, que consta de un cuestionario de 36 preguntas, tipo Likert a través de siete dimensiones. El análisis estadístico, se realizó empleando el programa SPSS v.24 y la prueba estadística de U-mann whitney para comparaciones significativas.

Según los resultados se obtuvo, que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de ambos centros de salud del distrito del Rímac ($p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney=1242.5), predominando un nivel de regular satisfacción laboral de (80.6%) y (75.0%) respectivamente, en cuanto al nivel de satisfacción laboral por dimensiones encontramos la existencia de dos diferencias significativas, para la dimensión de desempeño de tareas de ($p=0.00 < 0.05$ y U=338.00) y para la dimensión de relación con la autoridad de ($p=0.00 < 0.05$ y U=633.5).

Se concluyó que el personal asistencial de ambos centros de salud del distrito del Rímac, presentan un nivel regular de satisfacción laboral, sin presentar diferencia significativa, excepto en sus dimensiones de desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

Palabras clave: satisfacción laboral, motivación.

Abstract

The objective of this research work was to compare the level of job satisfaction in the health centers of the district of Rimac, Lima-2018. It is a descriptive, comparative, quantitative and synchronous research of transversal design., Where the population of the health center was 52 health workers and 2 health center was 48 professionals. To obtain data, an instrument was applied, called the Occupational Satisfaction Scale (SL-SPC) of Palma, which consists of a questionnaire of 36 questions, Like type through seven dimensions. The statistical analysis was performed using the SPSS v.24 program and the U-Mann Whitney statistical test for significant comparisons.

According to the results obtained, there is no significant difference in the level of job satisfaction in the workers of both health centers of the Rímac district ($p = 0.958 > 0.05$ and U of Mann Whitney = 1242.5), with a regular level of satisfaction prevailing (80.6%) and (75.0%) respectively, in terms of the level of job satisfaction for the dimensions, the existence of significant differences, for the size of the performance tasks ($p = 0.00 < 0.05$ and U = 338.00) and for the relationship dimension with the authority of ($p = 0.00 < 0.05$ and U = 633.5).

It was concluded that the assistant staff of both health centers of the district of Rimac, presents a regular level of job satisfaction, without presenting significant difference, except in the dimensions of performance of tasks and the relationship with authority.

Keywords: job satisfaction, motivation.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La satisfacción laboral del personal de salud, se dice que es más concreta, cuando estos tienen la posibilidad de brindar una atención de muy buena calidad, y de una manera eficiente, permitiéndoles así, sentir lo valiosos que son, tanto su profesión como su desempeño, lamentablemente surgen ciertas circunstancias que afectan de diferentes formas las percepciones que los trabajadores de salud tienen hacia su centro laboral y lo que esperan recibir de este, de su ambiente físico, de sus beneficios remunerativos, de sus relaciones interpersonales, relaciones con las autoridades, de los incentivos, de las motivaciones, etc, tomándolas como no adecuadas y traduciéndose automáticamente en una notable y creciente insatisfacción laboral. Por ello de vital importancia el someter a evaluaciones periódicas a modo de control y supervisión a las diferentes instituciones de salud, para recolectar la información necesaria que nos revelen el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral, de su personal.

En esta investigación nos evocaremos a una teoría en particular, en este caso La Teoría de los Factores de Sonia Palma, la cual utiliza un instrumento (CUESTIONARIO) que se denomina Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, que consta con un total de 36 ítems y evalúa el nivel de satisfacción laboral. Por lo que será aplicado en dos centros de salud que cuenta con una población de 52 y 48 trabajadores asistenciales respectivamente, que serán nuestros objetos de estudio.

Más adelante haremos las discusiones de los resultados, contrastando con los de nuestros antecedentes, tanto nacionales como internacionales, que aplicaron el mismo interés de estudio, llegando así a las conclusiones necesarias y sus eficientes recomendaciones, a ser tomadas en beneficio de los puntos deficientes de los centros de salud evaluados, así mismo esto permitirá mantener y mejorar la satisfacción del personal asegurando exitosos resultados, por lo que se deberá tener en cuenta una oportuna y certera gestión de los recursos humanos y administrativos, que al final se traducirá en una producción de servicios de calidad para los usuarios, con un correcto desempeño en las atenciones, donde las remuneraciones, los reconocimientos y la satisfacción de

necesidades de todo el personal laboral estén cubiertas justamente.

Los profesionales de salud en general tanto internacional como nacional, de diversas áreas que laboran en instituciones del rubro, enfrentan situaciones de riesgo con respecto a la satisfacción laboral, que en algún momento de su desarrollo como trabajadores pueden haber experimentado o lo siguen haciendo, aspectos los cuales les hacen sentir insatisfechos laboralmente partiendo de factores intrínsecos como extrínsecos y que al no obtener una solución inmediata, pues estas se traducen en puntos negativos que al final comprometen las metas de la organización, y por ende se va agudizando las consecuencias como por el ejemplo el ausentismo laboral, en respuesta a su disconformidad, así como la no eficiente producción de sus servicios, en relación a esto Smith, (2006) mencionó:

El personal de salud de un país se compone de trabajadores sanitarios que se encuentran en etapas muy diversas de sus vidas laborales; trabajan en muchos tipos distintos de organizaciones y lo hacen sujetos a condiciones y presiones en continua evolución. Sean cuales sean las circunstancias, una estrategia eficaz dirigida a la fuerza laboral debe centrarse en tres objetivos fundamentales: mejorar la contratación, ayudar al personal existente a potenciar su desempeño, y ralentizar el ritmo de abandono de la fuerza laboral. (p. 67)

En nuestro país, actualmente se vislumbra con mayor claridad, en algunos de los centros de salud la inadecuada y deficiente gestión del recurso humano, siendo así evidente como los trabajadores del área, al momento de desarrollar sus labores se encuentran con dificultades para desempeñarse, las barreras de comunicación, relaciones interpersonales inadecuadas y algunas veces nulas, tanto del mismo personal de trabajo como de la gerencia, propician así una realidad de insatisfacción laboral, desorganización y afección del desempeño laboral, que repercute en la consecución de los objetivos de la organización a alcanzar, y que cada vez es percibido por los propios usuarios de los centros, quienes son los principales afectados, al no recibir una adecuada atención de

salud, en términos de calidad, durante el proceso que se da como usuarios desde que son ingresantes.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes internacionales.

Calzón (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias* cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias, el estudio fue descriptivo, transversal, con una población de 71 profesionales, para la evaluación se utilizó el instrumento cuestionario autoadministrado y validado de Font Roja, cuyo resultado muestra que los profesionales tienen una satisfacción media de (2.78) en una escala del 1 al 5 de muy insatisfecho a muy satisfecho, siendo la dimensión menos valorada las competencias profesionales (1.91) y la más valorada las relaciones interpersonales(3.56), por lo que se concluye un nivel de satisfacción media, una mejor gestión de la organización, en cuanto al desempeño de las funciones disminuiría la tensión y cargas en el trabajo.

Molero *et al.* (2015) realizaron un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela* cuyo objetivo fue evaluar los aspectos de la calidad que afectan el grado de satisfacción del personal que labora en los laboratorios clínicos, el estudio fue de tipo descriptivo y transversal, con una muestra de 160 empleados, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue elaborado tipo Likert, se aplicó un análisis de la varianza (Anova) para los aspectos relacionados y la media, como medida de tendencia central, cuyos resultados fueron que el grado de instrucción afectó las dimensiones de la satisfacción al saber dotación de productos y servicios y las condiciones ambientales de trabajo, con probabilidades menores que 0.05, en conclusión el grado de satisfacción estuvo relacionado con el nivel académico y los aspectos de la calidad que lo afectan son los referentes a incentivos y motivación, suministro de materiales y

reactivos, participación en actividades científicas y comunitarias, aseguramiento de la calidad y dotación equipos de seguridad.

Pablos y Cubo (2015) realizaron un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz (España)*, cuyo objetivo fue conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales determinando si existen diferencias entre las distintas instituciones hospitalarias e identificando las variables que inciden en dicha satisfacción laboral, fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, realizado en 2009 con una muestra de 138 enfermeras, se aplicó un cuestionario propio como instrumento de evaluación, el análisis de los datos se obtuvieron mediante el programa SPSS, cuyo resultados fueron que la tasa de respuesta asciende al 34.7%, en la percepción del ámbito de trabajo, se encuentran más satisfechas las enfermeras, la mayor puntuación relativa al desarrollo de sus competencias están de acuerdo (67.2%), llegando a la conclusión de que no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados, siendo a nivel general, medio alto el grado de satisfacción laboral del grupo de enfermeras en el estudio.

Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer de Pedro (2015) realizaron un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un hospital universitario: Análisis general y categorías laborales (España)*, cuyo objetivo fue explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral, fue un estudio retrospectivo con un solo grupo y se aplicó un diseño ex post facto, con una muestra de 546 profesionales sanitarios, se utilizó como instrumento de evaluación la Escala (Overall Job Satisfacción) de War, Cook and Wall (1979), los datos se analizaron con el programa estadístico SPSS (v.15), cuyo resultado dió una satisfacción general media ($M = 71.37$, $DT = 14.03$), los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” son los aspectos mejor evaluados, siendo los principales hallazgos las diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción, atendiendo a la categoría profesional, llegando a la conclusión que los grupos de gestión y los médicos residentes son los más

satisfechos, mientras que especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos.

García, Martínez, Rivera y Gutiérrez (2016) realizaron un estudio titulado: *Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México* cuyo objetivo fue evaluar la percepción de la satisfacción laboral en dos instituciones de salud, mediante el instrumento S20/23, identificando la relación de los factores intrínsecos y extrínsecos con ella, fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, con una muestra de 208 profesionales, donde la base de datos fue analizada con el (SPSS) V.22, los resultados mostraron de manera general, que el nivel de satisfacción laboral en ambas instituciones es de algo satisfechos, respecto a la satisfacción Intrínseca, el factor que tiene la mayor puntuación (6.6949–6.5570) es la satisfacción que produce tener un trabajo, definiendo un nivel de bastante satisfecho, el de menor puntuación media fue el apoyo en las metas y objetivos a alcanzar, en la satisfacción extrínseca, el factor que presenta menor puntuación media (4.3220–4.5034), es la satisfacción con el salario, indicando un nivel de indiferencia, la conclusión fue que al correlacionar la satisfacción laboral con dichos factores, se identificó una correlación positiva.

1.2.2 Antecedentes nacionales.

Zelada (2015) realizó un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014* cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud, dicho estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal, con una población de 28 personas, que fueron evaluados mediante el cuestionario de satisfacción laboral validado por el Minsa (2002) basado en el modelo de Palma SL-SPC en 2005, los datos se analizaron por el programa Excel y SSPS, cuyo resultado evidenció 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción laboral bajo y 32% (9) alto, según sus dimensiones resaltan los beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, el desempeño de tareas 57%

(16) bajo y 43% (12) alto , llegando a la conclusión que el personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a no recibir capacitaciones, no tener las herramientas suficientes para realizar un buen desempeño, y no son tomados en cuenta por sus superiores.

Paredes y País (2015) realizaron un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque en Julio–Agosto del 2012*, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os proponiendo estrategias de mejora fue un estudio descriptivo, transversal, con una muestra de 55 profesionales, para la evaluación se utilizó el instrumento cuestionario “Satisfacción laboral del enfermero” del MINSA (2002), el análisis se realizó a través de la prueba Z, considerando un valor de $p < 0.05$ como significativo, cuyo resultado de satisfacción fue en el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%) y en el ambiente de trabajo (60%), existiendo sólo diferencia significativa ($p < 0.05$) en los niveles de satisfacción de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo, llegando a la conclusión que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a estas 2 dimensiones mencionadas.

Carrión (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015* cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico, fue un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, con una muestra poblacional de 34 profesionales, la satisfacción laboral se evaluó con el instrumento escala de satisfacción laboral (SL-SPC) de Likert validado por Sonia Palma Carrillo (2004), los datos fueron procesados mediante el uso del programa de Excel, cuyo resultado fue del 100% (34), 53% (18) es medio, 26% (9) bajo y 21% (7) alto, donde la dimensión beneficios laborales y remunerativos 71% (24) medio, 26% (9) alto y 3% (1) bajo, llegando a la conclusión que la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico, la mayoría manifiesta que es de medio a bajo referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, sintiendo que reciben por parte de la

institución un mal trato, seguido de un mínimo porcentaje significativo alto que se sienten complacidos con la labor que realizan.

Morales (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016* cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, fue un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal., con una muestra poblacional de 67 profesionales, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario tipo Likert, todos los datos fueron analizados con el programa SPSS, cuyo resultado fue del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es medio (77.6%), entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal, llegando a la conclusión de que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico, es estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, indicando un trabajo sin estímulo que se solo se realiza por cumplir rutinas.

Delgado (2017) realizó un trabajo de investigación: *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016* cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, fue un estudio aplicativo, tipo cuantitativo, descriptivo, transversal con una muestra de 35 profesionales, el instrumento de evaluación fue la escala tipo Lickert de satisfacción laboral SL–SPC, de Sonia Palma Carrillo, los datos fueron procesados en el programa Excel, cuyo resultado fue del 100% (35), 69% (24) refieren que es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta, en la dimensión relación con la autoridad 80% (28) es media, 14% (5) baja y 6% (2) alta, en desarrollo personal 77% (27) es media, 14% (5) alta y 9% (3) baja, en desempeño de tareas 75% (26) es media, 14% (5) baja, 11% (4) alta, llegando a la conclusión de que la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene un nivel medio, destacando los factores relación con la autoridad, desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Conceptualización de satisfacción laboral.

Davis y Newstrom (1987) definieron a la satisfacción laboral como: “el conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo” (p. 9) siendo desde este punto de vista una definición basada netamente en la actitudes que presentan los trabajadores en relación a la percepción de su trabajo.

Locke (1976) definió entonces la satisfacción laboral como: “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (p. 14) las situaciones laborales anteriores en las cuales nos hemos sentido a gusto, nos hacen tener un juicio satisfactorio del trabajo, al final seguimos hablando de percepción y actitud del individuo laboral.

Robbins (1999) definió a la:

La satisfacción laboral como el resultado de los beneficios que el trabajador recibe y de lo que cree que debería recibir, actitudes de estos frente a su empleo, condicionando su positivismo si se encuentran altamente satisfechos o su negatividad en caso de sentirse insatisfechos.

Palma (2006) definió la satisfacción laboral como:

La actitud del trabajador hacia su propio trabajo, en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, las políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas. (p. 30)

Características de la satisfacción laboral.

Sanchez, Sanchez, Cruz y Sanchez (2014) plantearon: “la caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual, tales como la remuneración, la actividad realizada, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras” (p. 538).

Para Gibson *et al.* (1996) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como:

Las percepciones de la persona frente a su trabajo, según los factores concernientes del entorno en el que se desempeña y evoluciona, siendo estos los aspectos de políticas, el modo de dirección y lo procedimental, en fin existen muchas dimensiones relacionadas con la satisfacción en el trabajo, teniendo 5 principales como: (a) Paga, cantidad de dinero que se percibe, así como el equilibrio que esta nos hace sentir; (b) Trabajo, basándose en lo atractivo que puede resultar, en la aceptación de responsabilidades para beneficios y oportunidades; (c) Oportunidad de ascenso, posibilidad de escalar; (d) Jefe, que tanto estos están comprometidos por el desarrollo de su personal a cargo; (e) Colaboradores, el nivel de apoyo, y destacamiento entre estos.

Guichard (1996) (citado por Rodríguez, 2002) indicó:

Por otra parte, las características diferenciales son clave: unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la gente para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posibles. (p. 90)

Factores de la satisfacción laboral.

Robbins (1994) manifestó:

Que dentro de un trabajo los factores existentes como las condiciones físicas , emocionales que benefician el normal desempeño de la labor, los estímulos intelectuales recibidos, los reconocimientos y recompensas por igual entre los trabajadores así como las optimas relaciones interpersonales en los diferentes niveles jerárquicos de la organización basadas en la solidaridad y respeto son condicionantes para la existencia de la satisfacción laboral.

Palma (1999) desarrolló 7 dimensiones, las cuales muestran el nivel de satisfacción:

El ambiente laboral en el cual se encuentran todos los trabajadores, es el lugar de donde se propicia la satisfacción laboral, así mismo los multiples aspectos presentes en la organización son influyentes potenciales en el estado emocional, físico y bienestar del personal, que les conlleva a una postura, tanto a favor o en contra del entorno.

(a) Factor I Condiciones físicas y/o materials, todo lo relacionado al ambiente y a la infraestructura donde realizan las labors, (b) Factor II Beneficios laborales y/o remunerativos, Los pagos y/o recompensas dados al trabajador, (c) Factor III Políticas administrativas, normas, reglas, acuerdos sujetas a cada colaborardor establecidos por la institución, (d) Factor IV Relaciones sociales, las relaciones interpersonales, de todo el personal laboral dentro de la organización, (e) Factor V Desarrollo personal, la evolución personal y autorrelización de cada trabajador, gracias a su trabajo, (f) Factor VI Desempeño de tareas, la percepción del desarrollo de sus responsabilidades en la organización y (g) Factor VII Relación con la autoridad, relación con su superior que evalua su desempeño respecto a actividades designadas durante la jornada.

Causas de la satisfacción laboral.

Rodríguez (1992) refirió: “la satisfacción laboral depende no solo de los niveles

salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario” (p. 90).

Guichard (1996) (citado en Fuentes, 2012) indicó:

No existe un parámetro específico que determine la satisfacción laboral, existen varios factores relacionados a esta, depende mucho de como el colaborador perciba su trabajo y el entorno, así como que aspiraciones pretende, el enfoque de su éxito, que valores lo respaldan, cuan libre se sienta, la responsabilidad que sobre él está a cargo, etc, lo que le permitiera cumplir sus expectativas con satisfacción que pueden ser de socialización, reconocimiento, etc, asegurando así el riesgo de ausentismo laboral.

Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño.

Álvarez (2001), afirmó que el interés en las empresas de la satisfacción que tienen los colaboradores en su trabajo se refleja en los resultados en su desempeño. Los efectos son:

- Satisfacción y productividad, ambas variables se relacionan positivamente, siendo su correlación parcialmente baja, por lo que una variación en la producción puede deberse a la satisfacción que presenta el trabajador.
- Satisfacción y Ausentismo, se relacionan negativamente, por lo que un colaborador insatisfecho, está claro que faltará al trabajo, además de que están expuestos a que otros factores repercutan en esta relación.
- Satisfacción y Rotación, ambas se relacionan de manera negativa, ambas variables dependen del desempeño laboral, por lo tanto si un empleado se siente satisfecho, desarrolla muy bien su trabajo, pues el riesgo de rotación es nulo, porque la empresa hará lo posible por mantenerlo.

Zandomeni, Llana y Álvarez (2002) coincidieron:

En que una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral son el absentismo. Estos dos últimos autores piensan que los factores de riesgos organizacionales puede ser igual la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: (a) Inhibición, (b) Resistencia al cambio, (c) Falta de creatividad, (d) Abandono, (e) Accidentabilidad, (f) Baja productividad, (g) Dificultad para trabajar en grupo. (p. 341)

Carrión (2016) refirió:

Otra consecuencia de la satisfacción laboral en forma negativa es el deterioro de la comunicación dentro de la organización a nivel de sus diferentes estratos, lo que perjudica el clima laboral, siendo necesario para refuerzo de este que dicha satisfacción este respaldada de interacciones verbales, actitudes de trabajo en equipo.

Teorías de satisfacción laboral.

Existen muchas teorías de satisfacción laboral que se han ido postulando a través del tiempo, con bases firmes, basándose en múltiples factores, aspectos características a nivel externo e interno tanto de la persona como de la organización laboral, así a continuación se han tomado las siguientes teorías que son necesarias en esta investigación, porque nos permite un mejor manejo de la variable.

Teoría de las necesidades – A. Maslow.

Maslow (1954) organizó en 5 niveles las necesidades humanas, siendo estas aplicables para cualquier individuo, a esta teoría también se le conoce la Pirámide de Maslow, ya que la satisfacción laboral dependía de las necesidades, siendo las

siguientes:

(a) Fisiológicas, necesidades que se relacionan a la supervivencia, (b) De seguridad, necesidad de protección ante posibles amenazas, así también como tener una estabilidad laboral y en la vida. (c) Sociales, necesidad de interrelacionarse personalmente ya sea por amistad, afecto aceptación, etc. (d) De estima, necesidad de autoreconocimiento, confianza y autonomía así también como reputación, prestigio. Estatus, etc. y (e) De autorrealización necesidad de desarrollarse gracias a la propia capacidad de cada individuo.

Estas dimensiones están clasificadas en un orden de nivel inferior (fisiológicas y de seguridad) y de nivel superior (sociales, estima y autorrealización), de acuerdo a su importancia e influencia, por lo que las de menor nivel deben ser satisfechas primero para satisfacer a las superiores y aun así surgen nuevas necesidades superiores que motiva al individuo a satisfacerlas. La aplicación de esta teoría en una organización es de mucha ayuda ya que permitiera identificar a través de los directivos que tantas necesidades están resueltas y que otras tienen por satisfacer los trabajadores, llevando un control, y haciendo un reajuste de incentivos, recompensas, logrando intervenir las necesidades pendientes.

Teoría de los dos factores–Herzberg.

Herzberg (1987) mencionó:

Que el comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denominará extrínsecos y factores motivacionales también llamados intrínsecos.

Podemos observar que a menudo está implicado la motivación como una característica condicionante de la satisfacción laboral, en esta teoría por ejemplo nos aborda también el punto de la motivación, como uno de sus factores, para poder explicar el comportamiento del individuo dentro

de su ámbito laboral y es lógico encontrarlo ya que representa un sentido, un por qué para realizar un propósito, haciéndolo de la mejor manera al punto de quedar satisfecho.

Herzberg (1987) señaló:

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Son las condiciones del entorno en donde el trabajador se desempeña laboralmente, en el cual este no tiene injerencia mas bien si la organización que los gerencia, estos factores se asocian con la insatisfacción, siendo ellos las condiciones ambientales y físicas del trabajo, la posición que ocupa así como la reputación presente, las políticas y direcciones por parte de la institución, las relaciones interpersonales y el clima laboral, seguridad personal y remuneración.

Los factores higiénicos para Herzberg son esencialmente profilácticos y preventivos, es decir: evitan la insatisfacción, pero, no provocan satisfacción, comparados a ciertos medicamentos “evitan el dolor o combaten el dolor pero no mejoran la salud”; por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Son factores los cuales están bajo la jurisdicción de las personas, en este caso de los trabajadores, basados en el desempeño de sus funciones, estando implicados sentimientos de responsabilidad, necesidades de desarrollo, superación, autorrealización personal, así como del reconocimiento profesional, por lo tanto al ser estables dichos factores, esto se traducirá en eficientes resultados y por ende la satisfacción de los trabajadores; difiriendo estos, con aquellos factores que causan insatisfacción, por ello vale decir entonces que dichos factores están relacionándose con la satisfacción del puesto y la esencia de las tareas que realizan las personas dentro de su trabajo.

Adams (1963), autor de la teoría de la Equidad se refirió a esta como el

equilibrio del esfuerzo-recompensa tanto del resultado de él mismo colaborador como el de otros, en situaciones similares de trabajo , es decir ve justo ante su evaluación subjetiva que tanto él como los demás trabajadores tengan los recursos, aportes y sean recompensados equitativamente.

El modelo de expectativas de Porter y Lawler.

Porter y Lawler (1967) plantearón:

La teoría de la expectativa por Lyman W. Porter y Edward E. Lawler, un modelo que refiere que el individuo realiza una cantidad de esfuerzo en sus diferentes niveles de desempeño en base a una determinada estimación de una recompensa probable a alcanzar, tanto internas como externas , lo que a su vez le dara distintos niveles de satisfacción, a esto se auna la influencia del entendimiento de los objetivos a conseguir, las acciones nesesarias a realizar más la capacidad que el trabajador posea para desempeñarse eficientemente, lo que le permitirá tener un juicio mas exácto y seguro de los resultados en beneficio.

El modelo propuesto por Chiavenato.

En Chiavenato (2000) se estableció:

Que la satisfacción laboral puede ser medida a través de la precedencia de un grupo de factores dentro de una organización. Estos factores se agrupan en los siguientes aspectos de una empresa: Aspectos relacionados con el puesto de trabajo, capacidades del empleado para desenvolverse en su trabajo, ambiente e interacción con los compañeros de trabajo, comunicación y coordinación en el desarrollo del trabajo, condiciones ambientales, infraestructura y recursos, información entregada al trabajador, motivación y aspectos relacionados con mejoras generadas por los trabajadores. (p. 20)

Base teórica de la satisfacción laboral (Teoría).

Las teorías de la satisfacción laboral son disímiles así como algunas complementarias puesto que ha existido siempre un gran interés por estudiarla. Por lo tanto, por su afinidad a las teorías anteriormente expuestas se ha escogido la Teoría de los factores de satisfacción laboral de Sonia Palma (1999) como sustento al estudio que se ha realizado, por consiguiente, se detallará a continuación, para un mejor entendimiento de la misma.

Teoría de los factores de satisfacción laboral.

Palma (1999) desarrollo:

El ambiente laboral y sus diferentes elementos asociados a este, en los cuales se desempeñan los trabajadores, son condicionantes en el estado anímico, así como en el bienestar físico, psicológico de estos, contribuyendo así a una percepción buena o mala de dicho entorno, por lo que en base a todo lo mencionado Sonia Palma indicó que la satisfacción resulta del ambiente de trabajo y desarrolló 7 factores que indicarian un nivel de satisfacción laboral.

Descripción de la teoría.

Palma (1999) indicó:

Se creó un instrumento denominado Escala de satisfacción laboral SL-SPC, su propósito consiste en medir el grado de satisfacción laboral en organizaciones de acuerdo a los factores presentes, detectando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, constando de 36 proposiciones asociadas a 7 factores ya mencionados anteriormente, así mismo explica la existencia de ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) a los cuales se les considera las puntuaciones de forma inversa y con respecto al intervalo general de sus puntuaciones estos oscilan entre un rango de 36 y 180.

Entre los factores determinantes de la satisfacción laboral según Sonia Palma Carrillo (1999) tenemos:

Dimensión 1: Las condiciones físicas y/o materiales.

Hace referencia a la infraestructura y comodidades del lugar o confort, como teniendo amplios espacios , correctas distribuciones de ambientes, disponibilidad de elementos, privacidad ,seguridad que facilitan el normal desempeño de los trabajadores, y que los hacen mas eficientes y efectivos.

Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos.

Refiere a los salarios, las recompensas, que son dadas o los empleados por su trabajo y/o esfuerzo, siendo estos necesarios para continuar desempeñándose ya que satisfacen a su vez otras necesidades como las fisiológicas y obtienen nuevos bienes; así también las remuneraciones, las promociones mencionadas conllevan a una satisfacción laboral óptima si estas son percibidas como justas, si reciben en relación al grado de desempeño que estos proporcionan, por lo que si sucede todo lo contrario, estas son percibidas de una manera negativa que mengua en sus resultados productivos y la insatisfacción laboral se hará presente.

Dimensión 3: Políticas administrativas.

Se refiere a normas lineamientos, estables, claros, y adaptables a futuros cambios todo esto estipulados por la organización, necesarios para cumplir los objetivos, manejar las relaciones interpersonales en los diferentes niveles y controlar el correcto desarrollo de las funciones de los trabajadores, ayudando a prevenir inconvenientes y situaciones desfavorables en un determinado tiempo.

Dimensión 4: Relaciones sociales.

Hace referencia a las relaciones interpersonales tanto entre el propio personal de trabajo como con los que se brinda un servicio, basándose en una comunicación efectiva, comprensible y que motive el apoyo, la solidaridad, el trabajo en equipo entre compañeros con una actitud predispuesta positivamente, ya que cada uno

sentira que su aporte y esfuerzo es importante para el grupo, resultando así una labor satisfactoria y productiva gracias a la confianza y empatía establecidas.

Dimensión 5: Desarrollo Personal.

Hace referencia a las capacidades y potenciales que poseen cada uno de los colaboradores, prefiriendo estos aquellos trabajos en los cuales puedan emplearlas y desarrollarlas al máximo ya que representan una necesidad de mejorar constantemente y realizarse como personas cada vez mas capaces, cumpliendo sus objetivos.

Dimensión 6: Desempeño de Tareas.

Refiere a la ejecución de las capacidades, habilidades por parte de los trabajadores, que el puesto laboral necesita para realizar las tareas diarias asignadas, así mismo estas no solo requieren de las destrezas tambien es indispensable para una eficiente labor el factor interes , es decir la voluntad y disposición de querer realizarlas.

Dimensión 7: Relación con la autoridad.

Se refiere a la relación existente entre el trabajador y su superior en jefe en base a su desempeño, además si este jefe directo tiene consideración con sus empleados los motiva y es visto u aceptado como líder por parte de ellos, pues esta relación se consideraría muy buena por lo que se concretaría como un determinante a favor de la satisfacción laboral de ambos intervinientes.

Importancia de la satisfacción laboral.

La importancia de la satisfacción laboral, radica en el desempeño del trabajador , que al ser eficientes no habrá problemas en la productividad y desarrollo de la organización , es por ello que dichos trabajadores deben contar con todo lo necesario para desenvolverse en sus funciones, desde las adecuadas condicionantes físicos, motivacionales , hasta las remuneraciones justas e incentivos, entre otros factores que justifiquen su satisfacción y rendimiento,

evitando así hechos negativos en perjuicio de la empresa, como desprestigios, fracasos financieros, disminución de la demanda y por ende su trascendencia en el tiempo. (Carrascal y Patiño, 2016)

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

Problema específico 2.

¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

Problema específico 3.

¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

Problema específico 4.

¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

Problema específico 5.

¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

Problema específico 6.

¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

Problema específico 7.

¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

1.5 Justificación del estudio**1.5.1 Justificación teórica.**

La presente investigación, permitirá ampliar los conocimientos respecto al nivel de satisfacción laboral en ambos centro de salud, si existe alguna diferencia significativa, gracias a cada una de las dimensiones estudiadas, entendiéndose cual de estas, en condiciones desfavorables pueden afectar el nivel de satisfacción del personal asistencial, o así también como las mismas podrían mejorar las condiciones laborales de dicho centro, el desempeño laboral y la calidad de los servicios dados en la institución. Puntos que son reforzados con las teorías afines que en su mayoría se basan en percepción, actitud, motivación, vale decir que las referencias de otras investigaciones similares contrastan al abordar otros ítems como lo son a nivel necesidad, interés, remuneración, etc, llevándonos a estudios de nivel internacional como nacional de contextos similares, por lo que queda, enfocarse en un determinado análisis.

1.5.2 Justificación práctica.

La necesidad de conocer el nivel de satisfacción laboral en el que se encuentran los trabajadores asistenciales en los diferentes centros de salud nos ayudará a poder llevar un control de la situación y tomar las medidas pertinentes, es decir nos permitirá identificar el nivel de satisfacción laboral en el que se encuentra el personal asistencial en ambos centros, así como los puntos negativos y positivos que los afectan, pudiendo así formular nuevas estrategias de gestión administrativa además de reforzar las ya existentes, logrando por ende mantener óptima la satisfacción laboral de dicho personal y prestar atención sanitaria con altos estándares de calidad.

1.5.3 Justificación metodológica.

El presente trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral y sus dimensiones estudiadas en complemento con las bases teóricas que lo fundamentan, evaluadas con el instrumento de escala de satisfacción laboral SL-SPC de Palma (1999). pueden permitirnos mejorar o establecer nuevos instrumentos de identificación de estos problemas en estudio, siendo aplicables para todo profesional interesado en abordar temas de gestión del recurso humano, calidad, permitiendo así reconocer puntos de riesgo e instaurar medidas preventivas y de refuerzo con respecto a la satisfacción laboral, ha futuros trabajadores asistenciales que como resultado final nos brinden una atención sanitaria eficaz y de calidad.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

1.6.2 Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Hipótesis específica 2.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Hipótesis específica 3.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Hipótesis específica 4.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Hipótesis específica 5.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Hipótesis específica 6.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Hipótesis específica 7.

Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

1.7.2 Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Objetivo específico 2.

Determinar sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Objetivo específico 3.

Determinar sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Objetivo específico 4.

Determinar sí existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de

salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Objetivo específico 5.

Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Objetivo específico 6.

Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Objetivo específico 7.

Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

II. Marco metodológico

2.1 Diseño de investigación

Enfoque

Es una investigación de enfoque cuantitativo según su naturaleza porque “se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico analítico y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos” (Landeau, 2007, p. 57).

Método

Es una investigación de método hipotético deductivo ya que “es un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (Bernal, 2006, p. 56).

Tipo

Es una investigación básica según su finalidad porque “tiene como fin crear un cuerpo de conocimiento teórico, sin preocuparse de su aplicación práctica. Se orienta a conocer y persigue la resolución de problemas amplios y de validez general” (Landeau, 2007, p. 55).

Es una investigación descriptiva según su tipo porque “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” Tamayo y Tamayo, 2008, p. 35).

Es una investigación comparativa según su carácter porque “se realiza con dos o más grupos, y su objetivo es comparar el comportamiento de uno o más eventos en los grupos observados” (Hurtado, 2007, p. 35).

Es una investigación sincrónica según su alcance temporal porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Liu, 2008 y Tucker,

2004) (citado en Hernandez, 2014 p. 154).

Es una investigación orientada a la comprobación porque “es la investigación cuya orientación básica es contrastar teorías” (Abanto 2014, p. 23).

Diseño

No experimental: porque “la investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernandez, 2014 p. 152).

Investigación transeccional o transversal: porque” los diseños recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Liu, 2008 y Tucker, 2004) así mismo siguiendo en este punto tenemos que “Los diseños transeccionales se dividen en tres: exploratorios, descriptivos y correlacionales-causales” (Hernandez *et. al.*,2010, p.152). Siendo este descriptivo.

2.2 Variable, Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
1. Las condiciones físicas y/o materiales	Distribución física del ambiente Ambiente donde trabajo La comodidad El ambiente físico Existe comodidades	1,13,21,28,32		
2. Beneficios laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo Me siento mal Sueldo aceptable Expectativas económicas	2,7,14,22		
3. Políticas administrativas	Mal trato La sensación que tengo de mi trabajo Me disgusta mi horario El horario de trabajo es incomodo No reconocen el es esfuerzo	8,15,17,23,33		Alta 168 ó + Parcial
4. Relaciones sociales	El ambiente creado por mis compañeros Me agrada trabajar con mis compañeros Prefiero tomar distancia La solidaridad es una virtud	3,9,16,24,31	5 = Totalmente de acuerdo (TA) 4= De acuerdo (A) 3= Indeciso (I) 2= En desacuerdo (D)	satisfacción laboral 149 a167 Regular 112 a148
5. Desarrollo personal	Siento que el trabajo es justo a mi manera Mi trabajo me permite desarrollarme Disfruto cada labor Me siento feliz Mi trabajo me hace sentir realizado haciendo mi trabajo me siento bien	4,10,18,25,29,34	1= Totalmente en desacuerdo (TD)	Parcial insatisfacción laboral 93 a 111
6. Desempeño de tareas	La tarea que realizo es tan valiosa Las tareas las percibo como algo sin importancia Me siento realmente útil Mi trabajo me aburre Me siento complacido Me gusta el trabajo que realizo	5,11,19,26,30,35		Baja - a 92
7. Relación con la autoridad	Los jefes son comprensivos Es grata la disposición de mi jefe Llevarse bien con el jefe Mi relación con mis compañeros es cordial No me siento a gusto Mi jefe valora mi esfuerzo	6,12,20,2,36		

2.2.1 Variable.

Definición conceptual de la variable 1: Satisfacción laboral.

Locke (1976) define entonces la satisfacción laboral como “Una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo”.

Definición operacional de la variable 1: Satisfacción laboral.

Según Palma (1999) creo un instrumento para la medición de la satisfacción laboral:

La escala de satisfacción laboral SL-SPC, es un instrumento cuya finalidad consiste en medir el grado de satisfacción laboral en entidades u organizacionales de acuerdo a los factores, detectando cuan agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral. La escala SL - SPC consta de 36 proposiciones asociadas a 7 factores.

2.3 Población y muestra

Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) la población o universo es el “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174) siendo nuestra población un total de 52 trabajadores asistenciales en el centro de salud 1 y 48 trabajadores asistenciales en el centro de salud 2, del distrito del Rimac. Así mismo la investigación no cuenta con una muestra, porque se trabajo con toda la población del personal asistencial de ambos centros de salud del distrito del Rímac, que segun López (1998), refirió que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población”. (p.123)

Tabla 2

Distribución de la cantidad de trabajadores de los centros de salud 1 y 2 del distrito del Rimac, Lima-20018

	Centro de salud 1	Centro de salud 2
Personal asistencial	N°	N°
Medicina	5	6
Farmacia	4	3
Odontología	4	5
Obstetricia	9	6
Psicología	2	4
Nutrición	2	4
Enfermería	8	7
Enfermería Tc.	7	5
Enfermería Aux.	9	4
Laboratorio	2	4
Total	52	48

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Según Behar (2008), la técnica de recolección de datos es la encuesta que se define como “información que es recogida usando procedimientos estandarizados de manera que a cada individuo se le hacen las mismas preguntas y es el mismo sujeto quien las responde” (p.63) en nuestro estudio la técnica aplicada es la encuesta.

Según Behar (2008) el instrumento es el cuestionario, el cual consiste “en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 64) por lo que en este estudio el instrumento a utilizar es la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (1999).

Ficha técnica del instrumento.

Nombre del instrumento:	Escala de satisfacción laboral SL-SPC
Autor y Año:	Sonia Palma Carrillo (1999)
Adaptado si fuera el caso	-
Universo de estudio	Centro 1 (52) - Centro 2 (48)
Nivel de confianza	95.0%
Margen de error	5.0%
Tamaño muestral:	-
Tipo de técnica:	Encuesta
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Fecha trabajo de campo:	03-01-2018
Escala de medición:	Tipo Lickert 5 = Totalmente de acuerdo (TA) 4 = De acuerdo (A) 3 = Indeciso (I) 2 = En desacuerdo (D) 1 = Totalmente en desacuerdo (TD)
Tiempo utilizado:	20 min
Baremo utilizado:	[--92> Baja satisfacción laboral [93-111> Parcial insatisfacción laboral [112-148> Regular satisfacción laboral [149-167> Parcial satisfacción laboral [168-+] Alta satisfacción laboral

2.4.2 Validez y confiabilidad.

Validez.

Según Hernadez, Fernadez y Baptista (2014) la validez interna es el “Grado de confianza que se tiene de que los resultados del experimento se interpreten adecuadamente y sean válidos” (p.135).

Para la validez del instrumento se utilizó la validación por juicio de expertos. El instrumento de medición de la variable satisfacción laboral fue sometido a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por 3 especialistas, quienes estuvieron de acuerdo que era aplicable.

Confiabilidad.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 25 profesionales de un centro de salud 1 y 25 profesionales asistenciales de un centro de salud 2.

El valor de alfa de Cronbach para el instrumento de medición de la variable Satisfacción laboral fué de 0.932, lo cual indicó que el instrumento es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 24 los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos. Para el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística U Mann-Whitney con un 95% de confianza.

2.6 Aspectos éticos

El personal asistencial fue debidamente informado, explicado y supervisado durante el desarrollo del cuestionario.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivo de la variable 1: Satisfacción laboral

Tabla 3

Niveles de satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción laboral	2	3.8	3	6.3
Parcial insatisfacción laboral	4	7.7	4	8.3
Regular satisfacción laboral	42	80.8	36	75
Parcial satisfacción laboral	3	5.8	3	6.3
Alta satisfacción laboral	1	1.9	2	4.2
Total	52	100.0	48	100.0

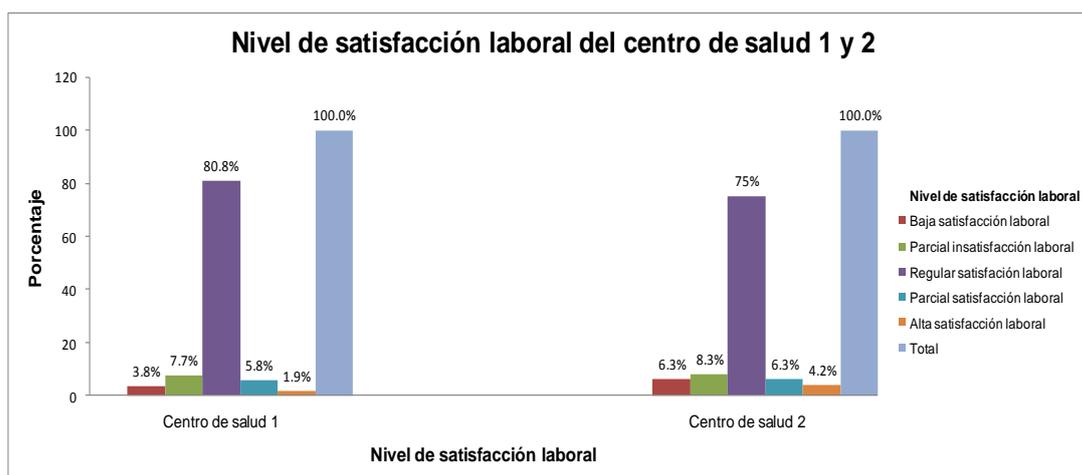


Figura 1: Niveles de satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

En la Tabla 3 y la Figura 1 se presentan los niveles de satisfacción laboral según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 3.8% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 7.7% perciben una parcial insatisfacción laboral, el 80.8% perciben una regular satisfacción laboral, el 5.8% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 1.9% perciben una alta satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 6.3% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 8.3% perciben una parcial insatisfacción laboral, el

75.0% perciben una regular satisfacción laboral, el 6.3% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 4.2% perciben una alta satisfacción laboral.

Tabla 4

Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción Laboral	15	28.8	11	22.9
Parcial Insatisfacción Laboral	20	38.5	13	27.1
Regular Satisfacción Laboral	2	3.8	8	16.7
Parcial Satisfacción Laboral	12	23.1	12	25.0
Alta Satisfacción Laboral	3	5.8	4	8.3
Total	52	100.0	48	100.0

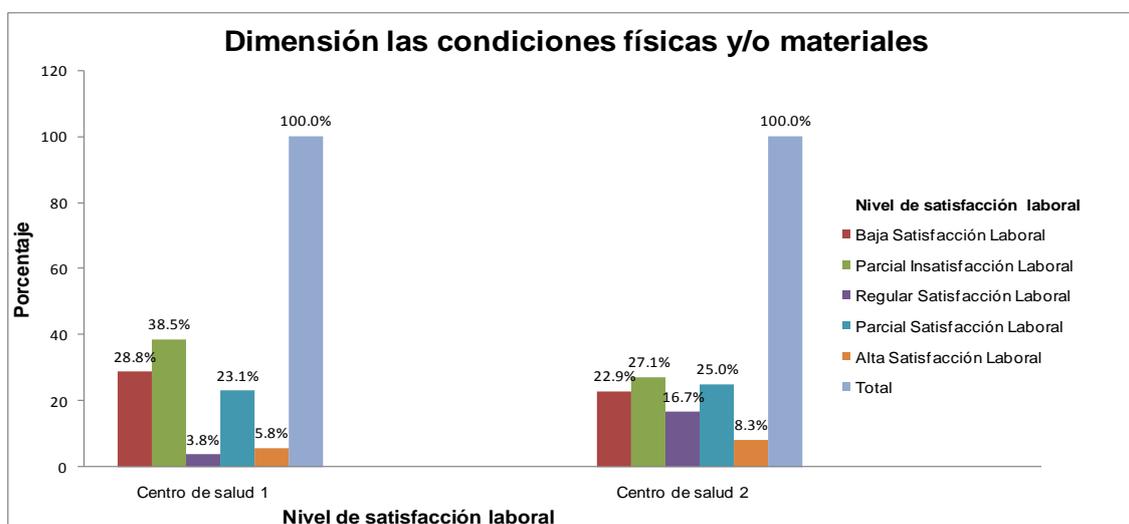


Figura 2. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

En la Tabla 4 y la Figura 2 se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 28.8% de los trabajadores

perciben una baja satisfacción laboral, el 38.5% perciben una parcial insatisfacción laboral, el 3.8% perciben una regular satisfacción laboral, el 23.1% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 5.8% perciben una alta satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la misma dimensión según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 22.9% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 27.1% perciben una parcial insatisfacción laboral, el 16.7% perciben una regular satisfacción laboral, el 25.0% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 8.3% perciben una alta satisfacción laboral.

Tabla 5

Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción Laboral	12	23.1	6	12.5
Parcial Insatisfacción Laboral	18	34.6	18	37.5
Regular Satisfacción Laboral	17	32.7	17	35.4
Parcial Satisfacción Laboral	5	9.6	7	14.6
Total	52	100.0	48	100.0

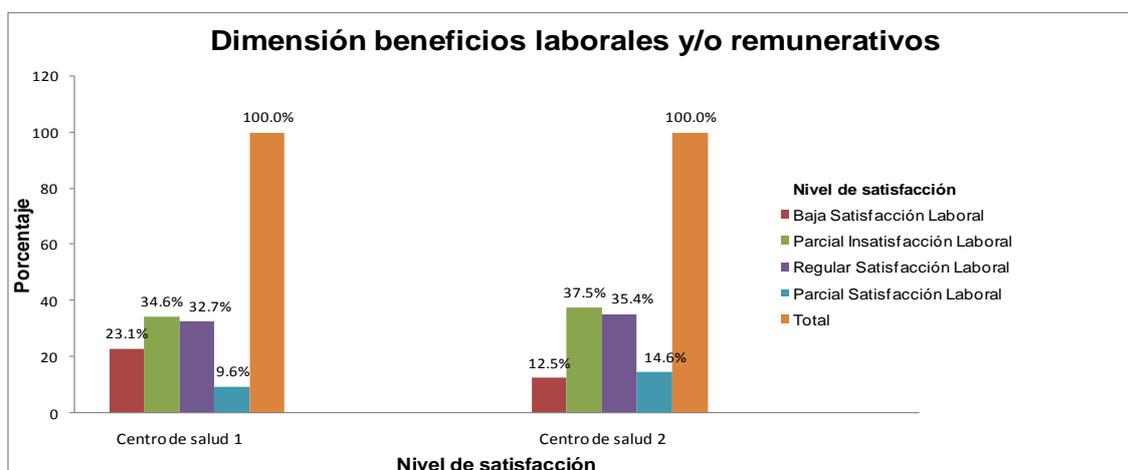


Figura 3. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito

del Rímac, Lima-2018

En la Tabla 5 y la Figura 3 se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 23.1% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 34.6% perciben una parcial insatisfacción laboral, el 32.7% perciben una regular satisfacción laboral y solo el 9.6% perciben parcial satisfacción laboral, no se evidencia resultados que registren una alta satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la misma dimensión según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 12.5% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 37.5% perciben una parcial insatisfacción laboral, el 35.4% perciben una regular satisfacción laboral y solo el 14.6% perciben parcial satisfacción laboral, no se evidencia resultados que registren una alta satisfacción laboral.

Tabla 6

Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de políticas administrativas, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Parcial Insatisfacción Laboral	2	3.8	6	12.5
Regular Satisfacción Laboral	32	61.5	23	47.9
Parcial Satisfacción Laboral	18	34.6	19	39.6
Total	52	100.0	48	100.0

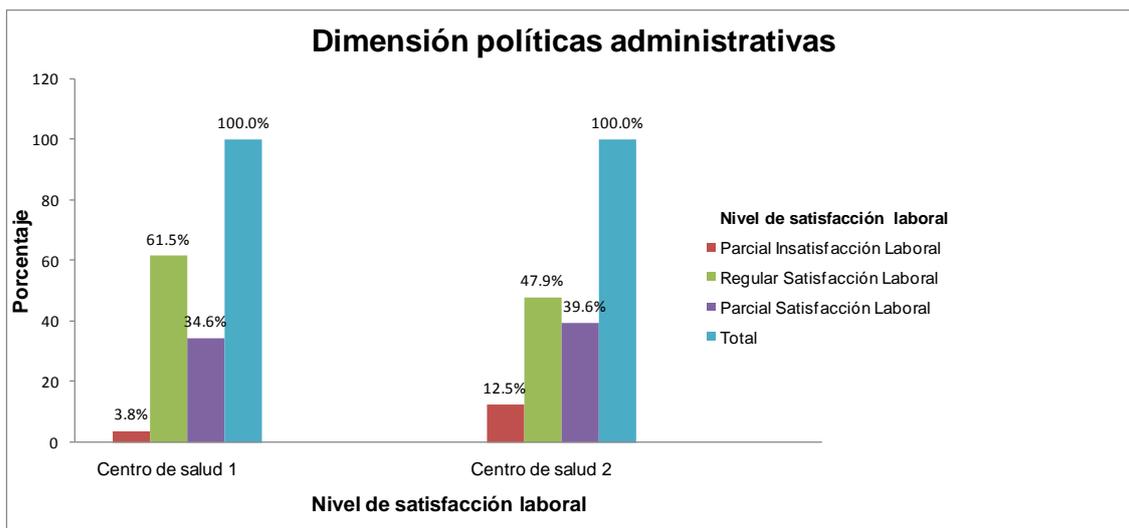


Figura 4. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de políticas administrativas, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

En la Tabla 6 y la Figura 4 se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de políticas administrativas según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 3.8% de los trabajadores perciben una parcial insatisfacción laboral, el 61.5% perciben una regular satisfacción laboral y solo el 34.6% perciben una parcial satisfacción laboral, no se evidencia resultados que registren una baja y una alta satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la misma dimensión según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 12.5% de los trabajadores perciben una parcial insatisfacción laboral, el 47.9% perciben una regular satisfacción laboral y solo el 39.6% perciben una parcial satisfacción laboral, no se evidencia resultados que registren una baja y una alta satisfacción laboral.

Tabla 7

Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relaciones sociales, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción Laboral	9	17.3	2	4.2
Parcial Insatisfacción Laboral	5	9.6	7	14.6
Regular Satisfacción Laboral	21	40.4	17	35.4
Parcial Satisfacción Laboral	12	23.1	12	25.0
Alta Satisfacción Laboral	5	9.6	10	20.8
Total	52	100.0	48	100.0

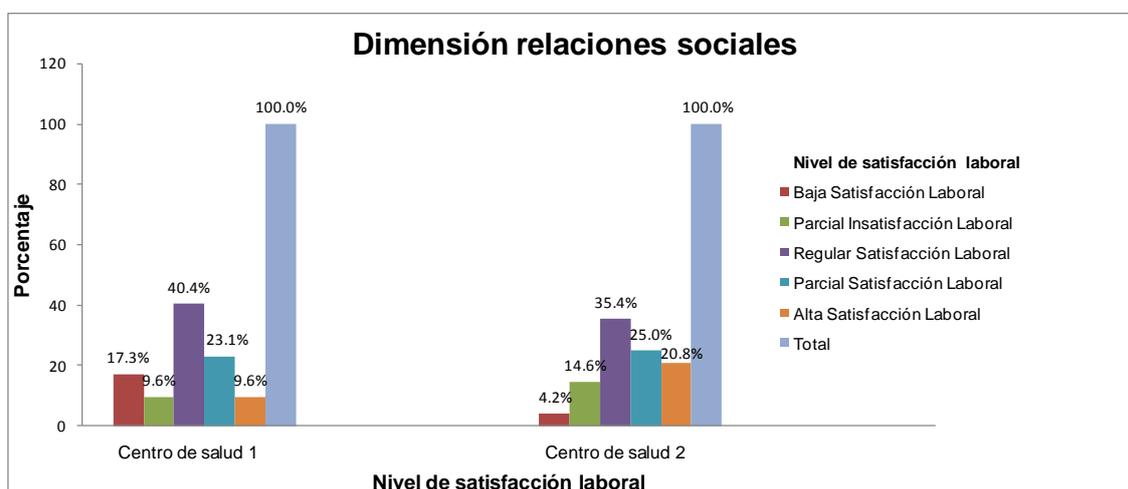


Figura 5. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de relaciones sociales en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

En la Tabla 7 y la Figura 5 se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de relaciones sociales según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 17.3% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 9.6% perciben una parcial insatisfacción laboral, el 40.4% perciben una regular satisfacción laboral, el 23.1% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 9.6% perciben una alta satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la misma dimensión según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 4.2% de los trabajadores perciben una baja

satisfacción laboral, el 14.6% perciben una parcial insatisfacción laboral, el 35.4% perciben una regular satisfacción laboral, el 25.0% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 20.8% perciben una alta satisfacción laboral.

Tabla 8

Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desarrollo personal, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja Satisfacción Laboral	2	3.8	3	6.3
Regular Satisfacción Laboral	5	9.6	5	10.4
Parcial Satisfacción Laboral	38	73.1	29	60.4
Alta Satisfacción Laboral	7	13.5	11	22.9
Total	52	100.0	48	100.0

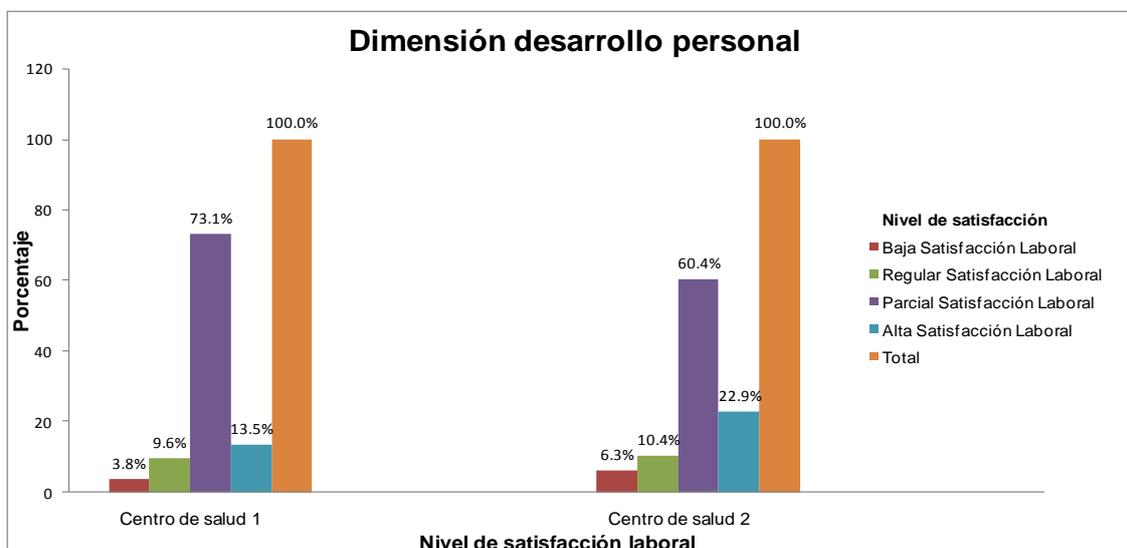


Figura 6. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de desarrollo personal en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

En la Tabla 8 y la Figura 6 se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de desarrollo personal según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 3.8% de los trabajadores perciben una baja satisfacción

laboral, el 9.6% perciben una regular satisfacción laboral, el 73.1% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 13.5% perciben una alta satisfacción laboral, no existe evidencia de resultados que registren una parcial insatisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la misma dimensión según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 6.3% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 10.4% perciben una regular satisfacción laboral, el 60.4% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 22.9% perciben una alta satisfacción laboral, no existe evidencia de resultados que registren una parcial insatisfacción laboral.

Tabla 9

Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de desempeño de tareas, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción laboral	0	0	6	12.5
Parcial Insatisfacción Laboral	2	3.8	6	12.5
Regular Satisfacción Laboral	1	1.9	25	52.1
Parcial Satisfacción Laboral	43	82.7	11	22.9
Alta Satisfacción Laboral	6	11.5	0	0
Total	52	100.0	48	100.0

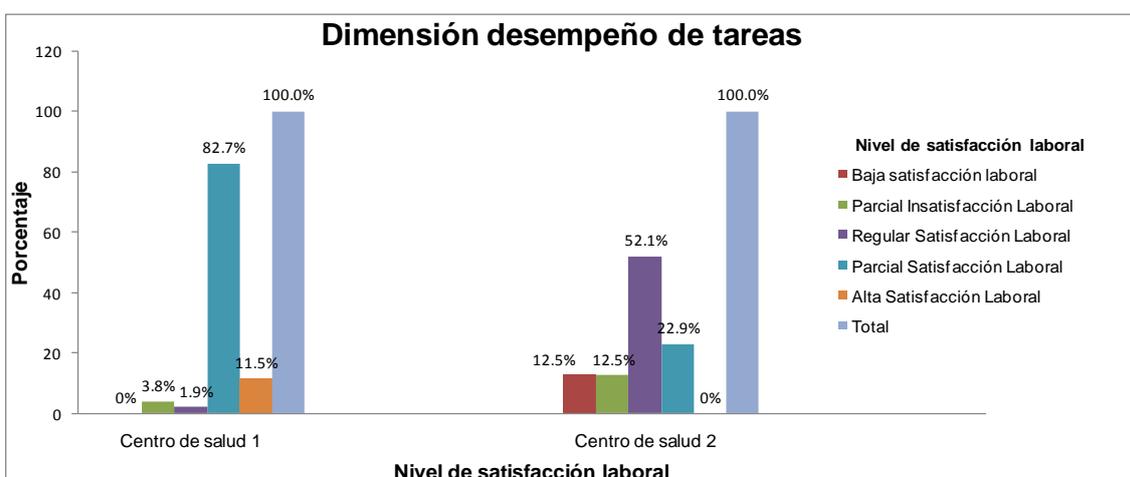


Figura 7. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de desempeño de tareas en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-

2018

En la Tabla 9 y la Figura 7 se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de desempeño de tareas según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 3.8% de los trabajadores perciben una parcial insatisfacción laboral, el 1.9% perciben una regular satisfacción laboral, el 82.7% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 11.5% perciben una alta satisfacción laboral, no existe evidencia de resultados que registren una baja satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la misma dimensión según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 12.5% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 12.5% perciben parcial insatisfacción laboral, el 52.1% perciben una regular satisfacción laboral, y solo el 22.9% perciben parcial satisfacción laboral, no existe evidencia de resultados que registren una alta satisfacción laboral.

Tabla 10

Niveles de satisfacción laboral con respecto a la dimensión de relación con la autoridad, en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción laboral	0	0	3	6.3
Parcial Insatisfacción Laboral	3	5.8	0	0
Regular Satisfacción Laboral	29	55.8	3	6.3
Parcial Satisfacción Laboral	16	30.8	29	60.4
Alta Satisfacción Laboral	4	7.7	13	27.1
Total	52	100.0	48	100.0

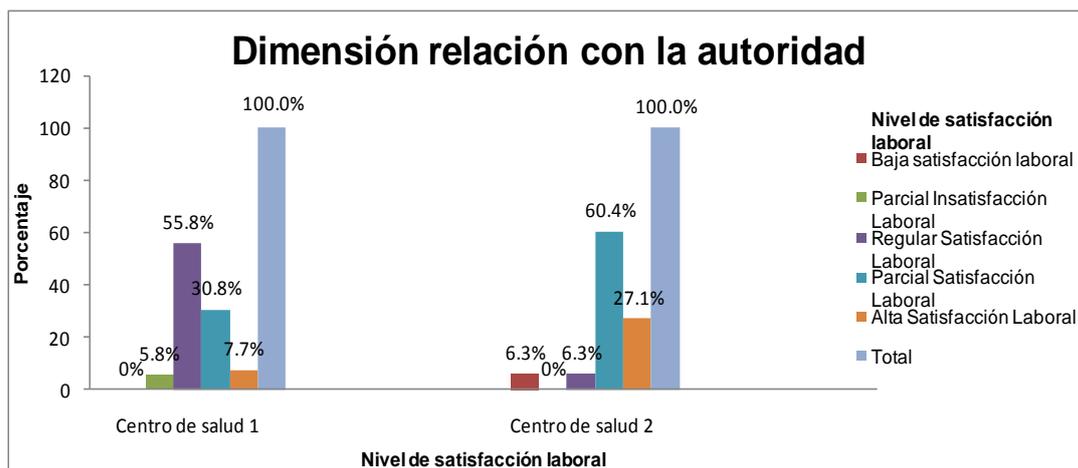


Figura 8. Niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de relación con la autoridad en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

En la Tabla 10 y la Figura 8 se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la dimensión de relación con la autoridad según el personal asistencial del centro salud 1, donde el 5.8% de los trabajadores perciben una parcial insatisfacción laboral, el 55.8% perciben una regular satisfacción laboral, el 30.8% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 7.7% perciben una alta satisfacción laboral, no existe evidencia de resultados que registren una baja satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral respecto a la misma dimensión según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 6.3% de los trabajadores perciben una baja satisfacción laboral, el 6.3% perciben una regular satisfacción laboral, el 60.4% perciben parcial satisfacción laboral, y solo el 27.1% perciben una alta satisfacción laboral, no existe evidencia de resultados que registren una parcial insatisfacción laboral.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

H₀: No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H₁: Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 11

Comparación de los niveles de satisfacción laboral aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Centro de salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Centro 1	52	50.61	2631.5
Centro 2	48	50.39	2418.5
Total	100		

Estadísticos de prueba^a	
SumTot (Agrupada)	
U de Mann-Whitney	1242.5
Sig. asintótica (bilateral)	0.958

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 11 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p=0.958 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula de la hipótesis general y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de los dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 50.61 mientras que el rango promedio en cuanto a satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 50.39, por lo que no se observa las diferencias significativas, siendo un nivel de regular satisfacción para ambos centros de salud.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1.

H_0 : No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H_1 : Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 12

Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Dimensión 1	Centro de salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Las condiciones físicas y/o materiales. (Agrupada)	Centro 1	52	47.32	2460.5
	Centro 2	48	53.95	2589.5
	Total	100		
Estadísticos de prueba^a				
Las condiciones físicas y/o materiales. (Agrupada)				
U de Mann-Whitney			1082.5	
Sig. asíntotica (bilateral)			0.237	

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 12 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p = 0.237 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en trabajadores

asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 47.32 mientras que el rango promedio en cuanto a satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 53.95, por lo que no se observa las diferencias significativas.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 2.

H_0 : No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H_2 : Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 13

Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Dimension 2	Centro de salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Beneficios laborales y/o remunerativos. (Agrupada)	centro 1	52	47.29	2459
	centro 2	48	53.98	2591
	Total	100		
Estadísticos de prueba^a				
Beneficios laborales y/o remunerativos. (Agrupada)				
U de Mann-Whitney			1081	
Sig. asintótica (bilateral)			0.226	

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 13 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.226 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 47.29 mientras que el rango promedio en cuanto a satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 53.98, por lo que no se observa las diferencias significativas.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 3.

H_0 : No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H_3 : Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 14

Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de políticas administrativas, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Dimensión 3	Centro de salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Políticas administrativas. (Agrupada)	centro 1	52	50.71	2637
	centro 2	48	50.27	2413
	Total	100		
Estadísticos de prueba^a				
Políticas administrativas. (Agrupada)				
U de Mann-Whitney			1237	
Sig. asintótica (bilateral)			0.932	

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 14 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p = 0.932 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de políticas administrativas, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 50.71 mientras que el rango promedio en cuanto a satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 50.27, por lo que no se observa las diferencias significativas.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 4.

H_0 : No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H_4 : Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 15

Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relaciones sociales, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Dimension 4	Centro de Salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Relaciones sociales. (Agrupada)	centro 1	52	45.79	2381
	centro 2	48	55.6	2669
	Total	100		
Estadísticos de prueba^a				
Relaciones sociales. (Agrupada)				
U de Mann-Whitney			1003	
Sig. asintótica (bilateral)			0.079	

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 15 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p = 0.079 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relaciones sociales, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 45.79 mientras que el rango promedio en cuanto a satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 55.26, por lo que no se observa las diferencias significativas.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 5.

H_0 : No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H_5 : Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su

dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 16

Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desarrollo personal, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Dimensión 5	Centro de salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Desarrollo personal. (Agrupada)	centro 1	52	49.25	2561
	centro 2	48	51.85	2489
	Total	100		
Estadísticos de prueba^a				
Desarrollo personal. (Agrupada)				
U de Mann-Whitney			1183	
Sig. asintótica (bilateral)			0.59	

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 16 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p = 0.59 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desarrollo personal, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 49.25 mientras que el rango promedio en cuanto a satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 51.86, por lo que no se observa las diferencias significativas.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 6.

H_0 : No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H_1 : Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 17

Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desempeño de tareas, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Dimensión 6	Centro de salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Desempeño de tareas. (Agrupada)	centro 1	52	68	3536
	centro 2	48	31.54	1514
	Total	100		
Estadísticos de prueba^a				
Desempeño de tareas. (Agrupada)				
U de Mann-Whitney			338	
Sig. asintótica (bilateral)			0.00	

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 17 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p = 0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desempeño de tareas, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 68 mientras que el rango promedio en cuanto

satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 31.54, por lo que se si observa las diferencias significativas.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 7.

H₀: No existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

H₇: Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Tabla 18

Comparación de los niveles de satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relación con la autoridad, aplicando la prueba estadística de U de Mann-Whitney en trabajadores del centro de salud 1 y del centro de salud 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Dimensión 7	Centro de salud	N	Rango promedio	Suma de rangos
Relación con la autoridad. (Agrupada)	centro 1	52	38.68	2011.5
	centro 2	48	63.3	3038.5
	Total	100		
Estadísticos de prueba^a				
Relación con la autoridad. (Agrupada)				
U de Mann-Whitney			633.5	
Sig. asintótica (bilateral)			0.00	

a. Variable de agrupación: CENTRO

En la Tabla 18 los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p = 0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relación con la autoridad, en trabajadores asistenciales de dos

centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, por otro lado se obtuvo que las puntuaciones en cuanto a la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 1 tuvo un rango promedio = 38.68 mientras que el rango promedio en cuanto a satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud 2 fue = 63.3, por lo que se observa las diferencias significativas.

IV. Discusión

Davis y Newstrom (1987) la satisfacción laboral, es el conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

En cuanto a la hipótesis general, resulta que no existe diferencia significativa entre la variable satisfacción laboral del centro de salud 1 y del centro de salud 2, ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1242.5, y ambos centros de salud representan en forma general un nivel regular de satisfacción laboral (80.6%) y (75.0%) respectivamente, esto se evidencia porque ambos centros comparten en la mayoría de sus dimensiones similitudes de satisfacción e insatisfacción, debiéndose que los contextos situacionales de ubicación son lo mismo, ambos son centros de salud del Minsa, representando ciertas coincidencias en lo que se refiere a carencias e inconformidades, en las que trabajan el personal asistencial.

Lo que coincide con el estudio de Calzón en el 2016 que realizó un trabajo de investigación respecto a la satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias, evidenciando que los profesionales tienen una satisfacción media de (2.78) en una escala del 1 al 5, así también coincide con el estudio realizado por Carrión en el 2016, quien encontró en su investigación acerca del nivel de satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015, que la mayoría refieren un nivel de medio a bajo, siendo el (53%) el nivel medio ponderante, también tenemos el realizado por Morales en el 2016, quien encontró en su investigación que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud, fué medio (77.6%), a su vez Delgado en el 2017, encontró en su trabajo de investigación que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016 resultó ser medio (69%). Asimismo en contraposición de las investigaciones anteriores los resultados de este estudio no coinciden con la investigación realizada por Pablos y Cubo en el 2015 titulado Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz (España), donde no existen

diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados, siendo a nivel general, medio alto (parcial satisfacción) el grado de satisfacción laboral del grupo de enfermeras en el estudio, tampoco existen coincidencias con el estudio de Zelada en el 2015 que realizó un trabajo de investigación respecto a la satisfacción laboral del personal asistencial en el centro de salud Conde de la Vega Baja 2014, cuyo resultado evidenció del 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción laboral bajo.

En cuanto a la hipótesis específica 1, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p = 0.237 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de las condiciones físicas y/o materiales, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Resaltando en esta dimensión un nivel de parcial insatisfacción laboral representado por un (38.5%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un (27.1%) de aquellos del centro de salud 2, que tienen una percepción negativa con respecto a las condiciones físicas y materiales que no son las correctas, evidenciándose así, ya que la infraestructura de ambos lugares son deficientes, están expuestas a humedad, deterioro del material de construcción tanto en la mayoría de ambientes como los consultorios, servicios higiénicos, salas de espera, etc., necesitando así de las inmediatas intervenciones en cuanto a restauraciones físicas se refiere, en el aspecto de materiales e insumos biomédicos, la realidad se basa en que su condición es normalmente desabastecida, los instrumentales están incompletos, no se cuentan con la cantidad necesaria, medicinas algunas son faltantes, los equipos requieren de arreglos técnicos u algunos están ya en desuso por encontrarse inoperativos, todo esto condiciona a que el personal de salud mantenga una actitud de

disconformidad y atrazo en su trabajo, por no poder desempeñarse profesionalmente de la mejor manera, y al final no se preste una adecuada atención de calidad al usuario, como dice Palma (2006) :

La satisfacción laboral del trabajador se basa en la actitud de este, frente hacia su propio trabajo, en función diversos aspectos, uno de ellos las condiciones físicas y materiales, que deben facilitar y permitir su desempeño de tareas. (p.30)

Lo que coincide con el estudio el realizado por Morales en el 2016 quien encontró en su investigación, Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud, entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales, donde el resultado obtenido es medio (47%) a baja (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%, ello esta referido a la distribución inadecuada del ambiente para la realización de las actividades laborales resultando incómodo e impidiendo el buen desempeño de las actividades laborales. Así mismo los resultados de este estudio no coinciden con Delgado en el 2017, quien encontró en su trabajo de investigación que el Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa con respecto a las dimensiones de condiciones físicas y materiales la mayoría presentan un nivel de media 89% y alta 37% refiriendo que tienen comodidades para el desempeño de sus labores diarias y en que el ambiente físico donde trabajan es confortable, y un mínimo porcentaje bajo expresan que la comodidad que ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.

En cuanto a la hipótesis específica 2, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.226 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto

a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Resaltando en esta dimensión un nivel de parcial insatisfacción laboral representado por un (34.6%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un (37.5%) de aquellos del centro de salud 2, por lo que el personal asistencial de ambos centros de salud, pues no están a gusto, al no sentirse bien remunerados de acuerdo a la labor que realizan, no están satisfechos, merecen un reconocimiento económico más acorde a sus esfuerzos y desempeños de sus labores, normalmente los profesionales de enfermería son los más afectadas, ya que muchas hacen guardias, laboran más tiempo y sin embargo no son reconocidos, ni con incentivos, bonos u algo a fin. Las remuneraciones son necesarias para satisfacer otras necesidades, personales, familiares, profesionales, etc, de ahí su importancia de que sean percibidos satisfactoriamente, esto lo sustenta Palma (1999), que refirió:

Los salarios, las recompensas, que son dadas a los empleados por su trabajo y/o esfuerzo, son estos necesarios para continuar desempeñándose ya que satisfacen a su vez otras necesidades como las fisiológicas y obtienen nuevos bienes; así también las remuneraciones, las promociones mencionadas conllevan a una satisfacción laboral óptima si estas son percibidas como justas, si reciben en relación al grado de desempeño que estos proporcionan, por lo que si sucede todo lo contrario, estas son percibidas de una manera negativa que mengua en sus resultados productivos y la insatisfacción laboral se hará presente.

Lo que coincide con el estudio el realizado por Carrión en el 2016, quien encontró en su investigación de el nivel de satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo, según su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos que el nivel de satisfacción es de (71%) medio, siendo por ello la conclusión de que la satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico, es de medio a bajo, referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan. Así mismo no coincide con el trabajo de investigación de Delgado en el año 2017, nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa

2016, ya que la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene solo un nivel medio de (74%), con respecto a su factor de beneficios laborales y/o remunerativos, además Zelada en el 2015 tampoco presenta coincidencias en su estudio de satisfacción laboral del personal asistencial en el centro de salud Conde de la Vega Baja 2014, ya que en cuanto a la presente dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos el nivel de satisfacción que reflejó es medio (50%) .

En cuanto a la hipótesis específica 3, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.932 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de políticas administrativas, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Resaltando en esta dimensión un nivel de regular satisfacción laboral representado por un (61.5%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un (47.9%) de aquellos del centro de salud 2, donde se evidencia que la mayoría de los profesionales de salud de ambos centros los problemas con respecto al horario de trabajo, son manejables, no representan tanta incomodidad, ya que la mayoría trabaja por turnos y así pueden distribuir su tiempo de la mejor manera. Se percibe cierta intolerancia al señirse a nuevas guías de control u nuevas políticas de labor. Al respecto Palma (1999) refirió que las políticas administrativas nos hablan de:

Normas, lineamientos, estables, claros, y adaptables a futuros cambios, todo esto estipulados por la organización, necesarios para cumplir los objetivos, manejar las relaciones interpersonales en los diferentes niveles y controlar el correcto desarrollo de las funciones de los trabajadores, ayudando a prevenir inconvenientes y situaciones desfavorables en un determinado tiempo.

Así mismo este trabajo de investigación no coincide con el de Delgado en el año 2017, Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016, donde la satisfacción de la dimensión políticas administrativas, la mayoría de las enfermeras refieren un nivel de satisfacción laboral media (69%) a bajo, dado porque sienten que dan más de lo que reciben de la institución además de disgustarles el horario de trabajo.

En cuanto a la hipótesis específica 4, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.079 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relaciones sociales, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Resaltando en esta dimensión un nivel de regular satisfacción laboral representado por un (40.4%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un (35.4%) de aquellos del centro de salud 2, evidenciando efectivamente que las relaciones interpersonales del personal interdisciplinario entre ambos centros no es la óptima, ya que el nivel de comunicación es deficiente, no se sienten a gusto entre ellos mismos, la solidaridad es un valor que muy poco se evidencia en la convivencia del trabajo, muchos de ellos prefieren trabajar en su consulta solos, ya que al solicitar apoyo pues no lo tienen al momento u lo realizan obligadamente, pues la comprensión se va perdiendo y lamentablemente esta situación va en perjuicio del usuario, que recibe las atenciones de salud, manifestandose en demoras, largas esperas para ser atendidos, pérdidas en la productividad, etc, como consecuencia de falta de apoyo. Otro punto importante es que la comunicación debería ser en sentido horizontal, director médico–personal y viceversa, creando un vínculo fluido y parcial de relaciones del personal laboral, así mismo un ambiente motivador, donde los problemas se

resuelvan gracias a la disposición de querer ayudar y salir adelante con los objetivos del centro de salud. Esto lo refuerza Palma (1999) quien refirió:

Las relaciones interpersonales tanto entre el propio personal de trabajo como con aquellos a quienes se brinda un servicio, debe basarse en una comunicación efectiva, comprensible y que entre colaboradores motive el apoyo, la solidaridad, el trabajo en equipo con una actitud predispuesta positivamente, ya que cada uno sentirá que su aporte y esfuerzo es importante para el grupo, resultando así una labor satisfactoria, productiva gracias a la confianza y empatía establecidas.

Esto concuerda con la investigación de Paredes y Lescano en el año 2015 en su trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque en Julio–Agosto del 2012, donde uno de los ponderantes niveles que sobresalieron fue el de medio o regular (56%) en cuanto a la dimensión interrelación con los compañeros de trabajo se refiere, así mismo no concuerda con el estudio de Calzón en el 2016 acerca de la satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias, que con respecto a su dimensión de relaciones interpersonales (sociales), resultó una satisfacción media a alta (3.56) en una escala de 1 al 5.

En cuanto a la hipótesis específica 5, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.59 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desarrollo personal, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Resaltando en esta dimensión un nivel de parcial satisfacción laboral representado por un (73.1%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud

1 y por un (60.4%) de aquellos del centro de salud 2, evidenciando que en ambos centros de salud el personal asistencial, se sienten a casi a gusto con la labor que realizan, es decir pues cada uno en sus respectivas áreas se sienten seguros de sus conocimientos y capacidades que les permite el poder realizarse como profesionales, lo que les da una actitud positiva y permiten en este aspecto dar una atención debida a los usuarios, eso respalda palma (1999) con respecto al desarrollo personal:

Las capacidades y potenciales que poseen cada uno de los colaboradores, prefiriendo aquellos trabajos en los cuales puedan emplearlas y desarrollarlas al máximo ya que representan una necesidad de mejorar constantemente y realizarse como personas cada vez mas capaces, cumpliendo sus objetivos.

Lo que concuerda con el trabajo realizado por Morales en el año 2016, quien encontró en su investigación que el Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud, entre las dimensiones sobresalientes se encuentra la de desarrollo personal que para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser así como la satisfacción por las actividades que realiza, si bien es cierto los resultados de la comparación con la investigación de los centros de salud del Rimac, es de parcial satisfacción laboral, al final este nivel esta entre una escala próxima a la alta satisfacción, ahí su concordancia. Así también no coinciden con Delgado en el año 2017, quien encontró en su trabajo de investigación que el Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016 con respecto a la dimension de desarrollo personal, que represento un nivel significativo medio de (77%).

En cuanto a la hipótesis específica 6, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desempeño de tareas, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Resaltando en esta dimensión un nivel de parcial satisfacción laboral representado por un (82.7%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un nivel de regular satisfacción laboral (52.1%) de aquellos del centro de salud 2, evidenciando así una notable diferencia de niveles de satisfacción laboral, en el cual los trabajadores asistenciales del centro de salud 2 están menos satisfechos en cuanto a la realización de sus actividades diarias, que el centro 1 y es que vale decir también que las condiciones físicas y/o materiales pues no son tan óptimas en este centro de salud 1 más las deficientes condiciones del centro 2, todo ello impide que los profesionales puedan ejercer sus habilidades de manera eficiente y así tener una mejor actitud frente al desarrollo de estas. Por lo que Palma (1999) con respecto al desempeño de tareas se refirió:

A la ejecución de las capacidades, habilidades por parte de los trabajadores, que el puesto laboral necesita para realizar las tareas diarias asignadas, así mismo estas no solo requieren de las destrezas también es indispensable para una eficiente labor, el factor interés, es decir la voluntad y disposición de querer realizarlas.

Así también coinciden los resultados de satisfacción regular laboral de los trabajadores del centro de salud 2 con los resultados de Delgado en el año 2017, quien encontró en su trabajo de investigación, el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa que es media (77%) con respecto a la dimensión desarrollo personal, así mismo no coinciden los resultados con el estudio de Zelada en el 2015 acerca de la satisfacción laboral del personal asistencial en el centro de salud Conde de la Vega Baja 2014, que con respecto a su dimensión de realización personal, resultó una satisfacción baja 64%(16).

En cuanto a la hipótesis específica 7, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relación con la autoridad, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Resaltando en esta dimensión un nivel de regular satisfacción laboral representado por un (55.8%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un nivel de parcial satisfacción laboral (60.4%) de aquellos del centro de salud 2, donde se evidencia que el nivel de satisfacción de los trabajadores asistenciales, con respecto a la dimensión de relación con la autoridad es menor en el centro de salud 1 pues el director médico y superiores son menos aceptados por su personal asistencial, no existe una consideración de ambas partes, y por ende los superiores no son tomados como figuras líderes, esto ocasiona que se afecte en alguna manera las responsabilidades en el trabajo de sus profesionales y se obtenga como resultado manifestaciones de inconformidad, falta de voluntad y regular a baja satisfacción. Palma (1999) con respecto a la dimensión de relación con la autoridad refirió:

Es la relación existente entre el trabajador y su superior en jefe en base a su desempeño, además si este jefe directo tiene consideración con sus empleados los motiva y es visto u aceptado como líder por parte de ellos, pues esta relación se consideraría muy buena por lo que se concretaría como un determinante a favor de la satisfacción laboral de ambos intervinientes.

Así también coinciden los resultados de satisfacción regular laboral de los trabajadores del centro de salud 1 con los de Delgado en el año 2017, quien encontró en su trabajo de investigación que el Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano

Japonesa 2016, con respecto a las dimensión relación con la autoridad, fué un nivel medio de (77%).

V. Conclusiones

En base al presente trabajo de investigación realizado, se puede concluir lo siguiente:

Primera: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, al comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, encontramos que no existe una diferencia significativa según sus resultados, ya que el nivel de significancia calculada es $p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1242.5.

Segunda: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= .001 < .05$ y U de Mann Whitney es de 154.00.

Tercera: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.226 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1082.5.

Cuarta: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.932 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1237.00.

- Quinta: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.079 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1003.00.
- Sexta: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.59 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1183.00.
- Séptima: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.00 < 0.05$ y U de Mann Whitney es de 338.00.
- Octava: De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.00 < 0.05$ y U de Mann Whitney es de 633.5.

VI. Recomendaciones

- Primera: Se sugiere aplicar este estudio en entidades de salud tanto públicas como privadas para poder conocer en un sentido comparativo el nivel de satisfacción laboral de sus trabajadores asistenciales, pudiendo así reconocer puntos débiles que fortalecer y otros por mejorar, manteniendo un control base, y niveles óptimos de satisfacción que permitirán el cumplimiento de los objetivos como lo es el de brindar una atención de salud de calidad.
- Segunda: Se sugiere una correcta y eficaz gestión económica, administrativa, de recursos humanos y de procesos por parte de las autoridades pertinentes, que mejoren las condiciones del centro de salud y los niveles de satisfacción de sus trabajadores, preocupándose en lo que respecta a las remuneraciones, siendo las adecuadas a la cantidad de horas trabajadas por los profesionales de salud, que su infraestructura del espacio físico del centro en general así como el de los consultorios, baños y otros ambientes estén óptimos a su uso, que mantengan abastecimiento de insumos y medicinas necesarias estando siempre disponibles, así como un control de la operatividad de los equipos, también realizando políticas administrativas equitativas y fortalecer las relaciones interpersonales.
- Tercera: Se sugiere para una mayor satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales en los centros de salud romper las barreras de comunicación, fomentar el trabajo en equipo interdisciplinario y la solidaridad entre colegas con pleno uso de sus facultades para los cuales están preparados cada uno, eliminando así la formación de pequeños grupos independientes que solo se apoyan entre ellos mismos.
- Cuarta: Se sugiere motivar al personal de salud, con diversos incentivos, reconocimientos tales como, por la calidad de sus labores, por el excelente trato que brindan a sus pacientes, por la comunicación efectiva que emplean, etc. aspectos que los hagan sentir importantes, que son parte de un gran equipo que persiguen objetivos claros y

comunes, siendo el principal, prestar una atención en salud con estándares de calidad. Así mismo brindarles la oportunidad de mejorar sus habilidades y seguir desarrollarse profesionalmente gracias a continuas capacitaciones, actualizaciones, entre otras.

Quinta: Se sugiere siempre realizar reuniones periódicas de los superiores a cargo y los profesionales, manteniendo siempre una comunicación horizontal bidireccional para evaluar y dar solución a los problemas presentados durante el proceso laboral y que comprometen la satisfacción en el trabajo de las partes.

VII. Referencias

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of abnormal and social psychology*. (67)5, 422-436.
- Álvarez, L. (2001). *Satisfacción Laboral, su medición y evaluación*. Extraído el 20 de setiembre del 2015 del <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-su-medicion-y-evaluacion/>
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. País: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. (2da. Ed.). México: Editorial Pearson Educación.
- Calzón, M. (2016). *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias* (Trabajo fin de master, Universidad de Oviedo). España. Recuperado el 23 octubre del 2017 del http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/40700/4/TFM_MontserratCalzonMenendez.pdf
- Carrascal, A. D. y Patiño E. H. (2016). *Satisfacción laboral en los departamentos de la región caribe colombiana* (Trabajo de grado, Universidad de Cartagena). Colombia. Recuperado el 7 de Noviembre del 2017 del <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2464/1/SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LOS%20DPTOS%20DE%20LA%20REGION%20CARIBE.pdf>
- Carrillo, C., Martínez, M. E., Gómez, C. I. y Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un hospital universitario: análisis general y categorías laborales. *Rev. anales de psicología*, 31(2), 645-650.
- Carrión, B. (2016). *Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico hospital Dos de Mayo 2015* (Trabajo de investigación, UNMSM). Perú. Recuperado el 8 de Noviembre del 2017 del http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5341/Carrion_cb.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Cercado, K. y Gonzales, K. P. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016* (Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión). Perú. Recuperado el 22 de Noviembre del 2017 del http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.). Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Davis, Keith y Newstrom, John W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (5ta ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016* (Trabajo

de investigación, UNMSM). Perú. Recuperado el 8 de Noviembre del 2017 del http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2

Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Tesis, Universidad Rafael Landívar)*. Guatemala. Recuperado el 22 de Noviembre del 2017 del <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

García, Y., Martínez, M. D., Rivera, M. I. y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Rev. UAEH*, 60(3), 26-42.

Gibson, J., et al. (1996). *Las Organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos*. Colombia: Editorial McGraHill.

Pablo, M. y Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz. *Rev. medicina y seguridad del trabajo*, 61(239), 195-206.

Hernandez, S. R., Fernández, C. y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.

Herzberg, F. (1987). *Factores de la Satisfacción Laboral*. Extraído el 16 de Noviembre del 2017. Recuperado de <https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorialde-herzberg/>

Herzberg, F. (2011). *Teoría de los dos factores*. Extraído el 16 de Noviembre del 2017. Recuperado de: http://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf

Hurtado (2007). AprenderLyx(s.f.). *Tipos de metodología de la investigación—Cómo hacer una metodología*. Recuperado el 13 de Marzo 2018 de <http://aprenderlyx.com/tipos-de-metodologia-de-investigacion/>

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.

Lawler, E. y Porter, L. (1967) *The Effects of Performance on Job Satisfaction. Industrial Relations*, 7, 20-28. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-232X.1967.tb01060.x>

Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.

López, Y. J (1998). *La aventura de la investigación científica. Guía del investigador y del director de investigación*. Madrid: Editorial Síntesis.

- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Nueva York, NY: Editorial Harper.
- Molero, T. *et al.* (2015). Satisfacción laboral entre el personal de laboratorios clínicos de atención pública del estado Zulia, Venezuela. *Rev. saber*, 27(2), 259-268.
- Organización Mundial De la Salud. (2006). *Colaboremos por la salud*. Ginebra, Suiza: Editorial de la OMS.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. *Rev. Teoría e investigación en psicología Universidad Ricardo Palma* 1999, 9(1), 27 – 34.
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Editorial Cartolan.
- Paredes, M. E. y País, D. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras del hospital provincial docente Belén de Lambayeque. *Rev. salud & vida sipanense* , 2(1), 17-25.
- Pérez, I., Guillén, F., Brugos, A. y Aguinaga, I. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *An. sist. sanit. navar.*, 36(2), 253-262.
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice-Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional* (8va. ed). México: Editorial Prentice-Hall.
- Rodríguez, M. L. (2002). *Hacia una nueva orientación universitaria*. Barcelona, España: Edicions Universitat de Barcelona.
- Sanchez, M. C., Sanchez P., Cruz, M. M. y Sanchez, F. J. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Rev. administração de empresas*, 54(5), 537-547.
- Smith, A.(2006). *Potenciar al máximo el personal sanitario existente*. Recuperado el 4 de octubre del 2017 del http://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf?ua=1
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.). México: Editorial Limusa.
- Zandomeni, F. & Álvarez, J. (2002). *Reseña de ergonomía y psicología aplicada*. Valladolid, España: Editorial Lex Nova.
- Zelada, V. P. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014* (Trabajo fin de investigación, UNMSM). Lima, Perú. Recuperado el 23 octubre del 2017 del http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

VIII. Anexos

Anexo 1. Artículo científico



Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018

Alexander Miguel Retamozo Retamozo

Escuela de Postgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, es una investigación de tipo descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal, donde el total de la población en estudio del centro de salud 1 fue de 52 trabajadores asistenciales y del centro de salud 2 fue de 48 profesionales. Para la obtención de los datos se aplicó un instrumento para medir la variable, Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Palma, el análisis estadístico, se empleó el programa SPSS v.24 y la prueba estadística de U-mann whitney para comparaciones significativas. Según los resultados, se concluyó que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de ambos centros de salud del distrito del Rímac ($p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney=1242.5), predominando un nivel de regular satisfacción laboral de (80.6%) y (75.0%) respectivamente, excepto en sus dimensiones de desempeño de tareas y la relación con la autoridad que evidenciaron diferencias significativas ($p= 0.00 < 0.05$ y $U=338.00$) y ($p= 0.00 < 0.05$ y $U=633.5$) respectivamente.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, Motivación.

Abstract

The main objective of this research was to compare the level of job satisfaction among health center workers in the district of Rímac, Lima-2018, it is a descriptive, comparative, quantitative and synchronous type of research, with a transversal design, where the total of the population under study at the health center 1 was 52 health care workers and from the health center 2 was 48 professionals. To obtain the data, an instrument was applied to measure the variable, the Labor Satisfaction Scale (SL-SPC) of Palma, the statistical analysis, the SPSS v.24 program and the U-Mann Whitney statistical test for comparisons were used. significant According to the results, it was concluded that there is no significant difference in the level of job satisfaction in workers of both health centers of the Rímac district ($p = .0.958 > 0.05$ and U of Mann Whitney = 1242.5), with a regular level of satisfaction prevailing (80.6%) and (75.0%) respectively, except for the performance dimensions of the tasks and the relationship with the authority that showed significant differences ($p = 0.00 < 0.05$ and $U = 338.00$) and ($p = 0.00 < 0.05$ and $U = 633.5$) respectively.

Keywords: Job satisfaction, Motivation.

Introducción

Los profesionales de salud en general tanto internacional como nacional, de diversas áreas que laboran en instituciones del rubro, enfrentan situaciones de riesgo con respecto a la satisfacción laboral, que en algún momento de su desarrollo como trabajadores pueden haber experimentado o lo siguen haciendo, aspectos los cuales les hacen sentir insatisfechos laboralmente partiendo de factores intrínsecos como extrínsecos y que al no obtener una solución inmediata, pues estas se traducen en puntos negativos que al final comprometen las metas de la organización, y por ende se va agudizando las consecuencias como por el ejemplo el ausentismo laboral, en respuesta a su disconformidad, así como la no eficiente producción de sus servicios, en relación a esto Smith, (2006) mencionó:

El personal de salud de un país se compone de trabajadores sanitarios que se encuentran en etapas muy diversas de sus vidas laborales; trabajan en muchos tipos distintos de organizaciones y lo hacen sujetos a condiciones y presiones en continua evolución. (p. 67)

Antecedentes del Problema

Calzón (2016) realizó un trabajo de investigación titulado: *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias* cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias, el estudio fue descriptivo, transversal, con una población de 71 profesionales, para la evaluación se utilizó el instrumento cuestionario autoadministrado y validado de Font Roja, cuyo resultado muestra que los profesionales tienen una satisfacción media de (2.78) en una escala del 1 al 5 de muy insatisfecho a muy satisfecho, siendo la dimensión menos valorada las competencias profesionales (1.91) y la más valorada las relaciones interpersonales(3.56), por lo que se concluye un nivel de satisfacción media, una mejor gestión de la organización, en cuanto al desempeño de las funciones disminuiría la tensión y cargas en el trabajo.

Delgado (2017) realizó un trabajo de investigación: *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016* cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, fue un estudio aplicativo, tipo cuantitativo, descriptivo, transversal con una muestra de 35 profesionales, el instrumento de evaluación fue la escala tipo Lickert de

satisfacción laboral SL–SPC, de Sonia Palma Carrillo, los datos fueron procesados en el programa Excel, cuyo resultado fue del 100% (35), 69% (24) refieren que es media, 17% (6) baja y 14% (5) alta, en la dimensión relación con la autoridad 80% (28) es media, 14% (5) baja y 6% (2) alta, en desarrollo personal 77% (27) es media, 14% (5) alta y 9% (3) baja, en desempeño de tareas 75% (26) es media, 14% (5) baja, 11% (4) alta, llegando a la conclusión de que la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene un nivel medio, destacando los factores relación con la autoridad, desarrollo personal, desempeño de tareas y beneficios laborales y/o remunerativos por mostrar niveles significativos de media.

Revisión de la literatura

Satisfacción laboral

Locke (1976) definió a la satisfacción laboral como “una respuesta emocional positiva o placentera resultado de la apreciación subjetiva de las experiencias laborales del individuo” (p. 14) así también según Davis y Newstrom (1987) definieron a la satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo”(p. 9).

Factores de la satisfacción laboral

Robbins (1994) manifestó:

Que dentro de un trabajo los factores existentes como las condiciones físicas , emocionales que benefician el normal desempeño de la labor, los estímulos intelectuales recibidos, los reconocimientos y recompensas por igual entre los trabajadores así como las optimas relaciones interpersonales en los diferentes niveles jerárquicos de la organización basadas en la solidaridad y respeto son condicionantes para la existencia de la satisfacción laboral.

Teorías de satisfacción laboral

Existen muchas teorías de satisfacción laboral que se han ido postulando a través del tiempo, con bases firmes, basándose en múltiples factores, aspectos características a nivel externo e interno tanto de la persona como de la organización laboral.

Teoría de las necesidades – A. Maslow

Maslow (1954) organizó en 5 niveles las necesidades humanas, siendo estas aplicables para cualquier individuo, a esta teoría también se le conoce la Pirámide de Maslow, ya que

la satisfacción laboral dependía de las necesidades, siendo las siguientes:

(b) Fisiológicas, necesidades que se relacionan a la supervivencia, (b) De seguridad, necesidad de protección ante posibles amenazas, así también como tener una estabilidad laboral y en la vida. (c) Sociales, necesidad de interrelacionarse personalmente ya sea por amistad, afecto aceptación, etc. (d) De estima, necesidad de autoreconocimiento, confianza y autonomía así también como reputación, prestigio. Estatus, etc. y (e) De autorrealización necesidad de desarrollarse gracias a la propia capacidad de cada individuo.

Teoría de los dos factores–Herzberg

Herzberg (1987) mencionó:

El comportamiento de las personas en el ámbito laboral está determinado por factores de higiene o mantenimiento, a los cuales se les denominará extrínsecos y factores motivacionales también llamados intrínsecos.

Teoría de la Equidad-Adam

Adams (1963), autor de la teoría de la Equidad refirió a esta como el equilibrio del esfuerzo-recompensa tanto del resultado de él mismo colaborador como el de otros, en situaciones similares de trabajo , es decir ve justo ante su evaluación subjetiva que tanto él como los demás trabajadores tengan los recursos, aportes y sean recompensados equitativamente.

Teoría de los factores de satisfacción laboral- Palma

Palma (1999) desarrollo:

El ambiente laboral y sus diferentes elementos asociados a este, en los cuales se desempeñan los trabajadores, son condicionantes en el estado anímico, así como en el bienestar físico, psicológico de estos, contribuyendo así a una percepción buena o mala de dicho entorno, por lo que en base a todo lo mencionado Sonia Palma indicó que la satisfacción resulta del ambiente de trabajo y desarrolló 7 factores que indicarían un nivel de satisfacción laboral. (a) Factor I Condiciones físicas y/o materiales, (b) Factor II Beneficios laborales y/o remunerativos, (c) Factor III Políticas administrativas, (d) Factor IV Relaciones sociales, (e) Factor V Desarrollo personal, (f) Factor VI Desempeño de tareas, (g) Factor VII Relación con la autoridad.

Problema

Se presenta un problema general de ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018? y problemas específicos de ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a cada una de sus 7 dimensiones en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?

Objetivo

Se tiene un objetivo general de comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018 y objetivos específicos de determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a cada una de sus 7 dimensiones en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Método

Es una investigación de tipo descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal, donde el total de la población en estudio del centro de salud 1 fue de 52 trabajadores asistenciales y del centro de salud 2 fue de 48 profesionales. Así mismo la investigación no cuenta con una muestra, porque se trabajó con toda la población del personal asistencial de ambos centros de salud del distrito del Rímac.

El nombre del instrumento que se usó, fue la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Palma (1999), con un nivel de confianza de 95%, consta de un cuestionario de 36 preguntas, su escala de medición es tipo Licker donde 5 = Totalmente de acuerdo (TA), 4 = De acuerdo (A), 3 = Indeciso (I), 2 = En desacuerdo (D), 1 = Totalmente en desacuerdo (TD), se aplica a través de la técnica de la encuesta, el baremo utilizado es de [-92> Baja satisfacción laboral, [93-111> Parcial insatisfacción laboral, [112-148> Regular satisfacción laboral, [149-167> Parcial satisfacción laboral y [168-+] Alta satisfacción laboral, en un tiempo utilizado de 20 min. Para la validez del instrumento se utilizó la validación por juicio de expertos, sometido a criterio de un grupo de jueces expertos, integrado por 3 especialistas, quienes estuvieron de acuerdo que era aplicable, con un valor de alfa de Cronbach que fue de 0.932, lo cual indicó que el instrumento es confiable.

Resultados

En nuestro estudio la técnica aplicada es la encuesta por lo que el instrumento a utilizar es la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (1999), se encuestaron al personal asistencial, conformado por médicos, odontólogos, obstetras, enfermeras, enfermeras técnicas, enfermeras auxiliares, nutricionistas, psicólogos, laboratorio, farmacia de ambos centros de salud, dándoles la explicación pertinente y monotorizandolos en todo momento

Para el análisis estadístico se utilizó el programa estadístico SPSS Versión 24 los datos obtenidos serán presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlos e interpretarlos. Para el contraste de hipótesis se hizo uso de la prueba estadística U Mann-Whitney con un 95% de confianza.

Tabla 1

Niveles de satisfacción laboral en trabajadores del centro de salud 1 y 2 del distrito del Rímac, Lima-2018

Niveles	Centro de salud 1		Centro de salud 2	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Baja satisfacción laboral	2	3.8	3	6.3
Parcial insatisfacción laboral	4	7.7	4	8.3
Regular satisfacción laboral	42	80.8	36	75
Parcial satisfacción laboral	3	5.8	3	6.3
Alta satisfacción laboral	1	1.9	2	4.2
Total	52	100.0	48	100.0

Nota: En la Tabla 1 se presentan los niveles de satisfacción laboral según el personal asistencial del centro salud 1, donde la puntuación más resaltante corresponde al (80.8%) que perciben una regular satisfacción laboral. Así mismo se presentan los niveles de satisfacción laboral según el personal asistencial del centro salud 2, donde el 75.0% perciben también una regular satisfacción laboral, como puntuación ponderante.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p=0.958 > 0.05$ por lo que se acepta la hipótesis nula de la hipótesis general 1 y se rechaza que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de los dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, compartiendo un nivel de regular satisfacción laboral, ambos centros de salud.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p=0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias

significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desempeño de tareas, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p=0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relación con la autoridad, en trabajadores asistenciales de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.

Discusión

Davis y Newstrom (1987) la satisfacción laboral, es el conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. En cuanto a la hipótesis general, resulta que no existe diferencia significativa entre la variable satisfacción laboral del centro de salud 1 y del centro de salud 2, ya que el nivel de significancia calculada es $p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1242.5, y ambos centros de salud representan en forma general un nivel regular de satisfacción laboral (80.6%) y (75.0%) respectivamente, esto se evidencia porque ambos centros comparten en la mayoría de sus dimensiones similitudes de satisfacción e insatisfacción, debiéndose que los contextos situacionales de ubicación son lo mismo, ambos son centros de salud del Minsa, representando ciertas coincidencias en lo que se refiere a carencias e inconformidades, en las que trabajan el personal asistencial.

Lo que coincide con el estudio de Calzón en el 2016 que realizó un trabajo de investigación respecto a la satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinarios de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias, evidenciando una satisfacción media de (2.78) en una escala del 1 al 5, así también coincide con el estudio realizado por Carrión en el 2016, quien encontró en su investigación acerca del nivel de satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015, un nivel medio ponderante (53%), a su vez Delgado en el 2017, encontró en su trabajo de investigación que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016 resultó ser medio (69%). Asimismo en contraposición de las investigaciones anteriores los resultados de este estudio, no coinciden con la

investigación realizada por Pablos y Cubo en el 2015 titulado Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz (España), donde no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados, siendo a nivel general, medio alto (parcial satisfacción) el grado de satisfacción laboral, tampoco existen coincidencias con el estudio de Zelada en el 2015 que realizó un trabajo de investigación respecto a la satisfacción laboral del personal asistencial en el centro de salud Conde de la Vega Baja 2014, cuyo resultado evidenció del 100% (28), 68% (19) presentaron satisfacción laboral bajo.

En cuanto a la hipótesis específica 6, los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. Resaltando en esta dimensión un nivel de parcial satisfacción laboral representado por un (82.7%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un nivel de regular satisfacción laboral (52.1%) de aquellos del centro de salud 2, en el cual sus trabajadores asistenciales están menos satisfechos en cuanto a la realización de sus actividades diarias, que del centro 1, y es que las condiciones físicas y/o materiales pues no son tan óptimas e impiden que los profesionales puedan ejercer sus habilidades de manera eficiente y así tener una mejor actitud frente al desarrollo de estas.

Así también coinciden los resultados de satisfacción regular laboral de los trabajadores del centro de salud 2 con los resultados de Delgado en el año 2017, quien encontró en su trabajo de investigación, el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa que es media (77%) con respecto a las dimensión desarrollo personal, así mismo no coinciden los resultados con el estudio de Zelada en el 2015 acerca de la satisfacción laboral del personal asistencial en el centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, que con respecto a su dimensión de realización personal, resultó una satisfacción baja 64%(16).

En cuanto a la hipótesis específica 7, los resultados de la prueba estadística de U de Mann-Whitney, nos muestran que el $p= 0.00 < 0.05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe diferencias significativas en la satisfacción laboral con respecto a su dimensión de relación con la autoridad, en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018. Resaltando en esta dimensión un nivel de regular satisfacción

laboral representado por un (55.6%) de los trabajadores asistenciales del centro de salud 1 y por un nivel de parcial satisfacción laboral (60.4%) de aquellos del centro de salud 2, donde se evidencia que el nivel de satisfacción de los trabajadores asistenciales, con respecto a la dimensión de relación con la autoridad es menor en el centro de salud 1 pues el director médico y superiores son menos aceptados por su personal asistencial, no existe una consideración de ambas partes, y por ende los superiores no son tomados como figuras líderes, esto ocasiona que se afecte en alguna manera las responsabilidades en el trabajo de sus profesionales y se obtenga como resultado manifestaciones de inconformidad, falta de voluntad y regular a baja satisfacción. Así también coinciden los resultados de satisfacción regular laboral de los trabajadores del centro de salud 1 con los de Delgado en el año 2017, quien encontró en su trabajo de investigación que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japonesa 2016, con respecto a la dimensión relación con la autoridad, fué un nivel medio de (77%).

Conclusiones:

De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, al comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018, encontramos que no existe una diferencia significativa según sus resultados, ya que el nivel de significancia calculada es $p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1242.5.

De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.00 < 0.05$ y U de Mann Whitney es de 338.00.

De acuerdo a las evidencias de las estadísticas aplicadas, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.00 < 0.05$ y U de Mann Whitney es de 633.5.

Recomendaciones

1. Se sugiere aplicar este estudio en entidades de salud tanto públicas como privadas para poder conocer en un sentido comparativo el nivel de satisfacción laboral de sus

trabajadores asistenciales, así mismo realizar reuniones periódicas con comunicación horizontal bidireccional para evaluar y dar solución a los problemas.

2. Se sugiere una correcta y eficaz gestión económica, administrativa, de recursos humanos y de procesos por parte de las autoridades pertinentes, que mejoren las condiciones del centro de salud.

3. Se sugiere motivar al personal de salud, con diversos incentivos, reconocimientos tales como, por la calidad de sus labores, por el excelente trato que brindan a sus pacientes, por la comunicación efectiva que emplean, también brindarles la oportunidad de mejorar sus habilidades y seguir desarrollándose profesionalmente.

Referencias

- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of abnormal and social psychology*. (67)5, 422-436.
- Calzón, M. (2016). *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extrahospitalarias en Asturias* (Trabajo fin de master, Universidad de Oviedo). España. Recuperado el 23 octubre del 2017 del http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/40700/4/TFM_MontserratCalzonMenendez.pdf
- Carrión, B. (2016). *Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico hospital Dos de Mayo 2015* (Trabajo de investigación, UNMSM). Perú. Recuperado el 8 de Noviembre del 2017 del http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5341/Carrion_cb.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Davis, Keith y Newstrom, John W. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (5ta ed.). México. Editorial McGraw-Hill.
- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016* (Trabajo de investigación, UNMSM). Perú. Recuperado el 8 de Noviembre del 2017 del http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6456/Delgado_vs.pdf?sequence=2
- Herzberg, F. (1987). *Factores de la Satisfacción Laboral*. Extraído el 16 de Noviembre del 2017. Recuperado de <https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorialde-herzberg/>
- Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y personalidad*. Nueva York, NY: Editorial Harper.
- Morales, E. M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016* (Trabajo de investigación, UNMSM). Perú. Recuperado el 8 de Noviembre del 2017 del http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1
- Smith, A. (2006). *Potenciar al máximo el personal sanitario existente*. Recuperado el 4 de octubre del 2017 del http://www.who.int/whr/2006/06_chap4_es.pdf?ua=1
- Pablo, M. y Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los hospitales públicos de Badajoz. *Rev. medicina y seguridad del trabajo*, 61(239), 195-206.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. *Rev. Teoría e investigación en psicología Universidad Ricardo Palma 1999*, 9(1), 27 – 34.

Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Prentice- Hall.

Zelada, V. P. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014* (Trabajo fin de investigación, UNMSM). Lima, Perú. Recuperado el 23 octubre del 2017 del http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf

Anexo. 2 Matriz de consistencia

Matriz de consistencia							
Título: Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018							
Autor: Br. Retamozo Retamozo Alexander Miguel							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p> <p>2. ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p> <p>3. ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p> <p>4. ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Comparar el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>2. Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>3. Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>4. Determinar si existe diferencia</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>2. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>3. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de políticas administrativas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>4. Existe diferencia significativa en el</p>	Variable : Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			1.Las condiciones físicas y/o materiales	Distribución física del ambiente Ambiente donde trabajo La comodidad El ambiente físico Existe comodidades	1,13,21,28,32	5 = Totalmente de acuerdo (TA) 4= De acuerdo (A) 3= Indeciso (I)	Alta 168 ó + Parcial satisfacción laboral 149 a167
			2.Beneficios laborales y/o remunerativos	Mi sueldo es muy bajo Me siento mal Sueldo aceptable Expectativas económicas	2,7,14,22	2= En desacuerdo (D) 1=Totalmente en desacuerdo (TD)	Regular 112 a148
			3.Políticas administrativas	Mal trato La sensación que tengo de mi trabajo Me disgusta mi horario El horario de trabajo es incomodo No reconocen el esfuerzo	8,15,17,23,33		Parcial insatisfacción laboral 93 a 111
			4.Relaciones sociales	El ambiente creado por mis compañeros Me agrada trabajar con mis compañeros Prefiero tomar distancia La solidaridad es una virtud	3,9,16,24,31		Baja - a 92
			5.Desarrollo personal	Siento que el trabajo es justo a mi manera Mi trabajo me permite desarrollarme Disfruto cada labor Me siento feliz Mi trabajo me hace sentir realizado haciendo mi trabajo me siento bien	4,10,18,25,29,34		
			6.Desempeño de tareas	La tarea que realizo es tan valiosa Las tareas las percibo como algo sin importancia Me siento realmente útil Mi trabajo me aburre Me siento complacido Me gusta el trabajo que realizo	5,11,19,26,30,35		
7.Relación con la autoridad	Los jefes son comprensivos Es grata la disposición de mi jefe Llevarse bien con el jefe Mi relación con mis compañeros es cordial No me siento a gusto Mi jefe valora mi esfuerzo	6,12,20,27,36					

<p>respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p> <p>5. ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p> <p>6. ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p> <p>7. ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018?</p>	<p>significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>5. Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>6. Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>7. Determinar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018</p>	<p>nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de relaciones sociales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>5. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desarrollo personal en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>6. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p> <p>7. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral respecto a su dimensión de Relación con la autoridad en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018.</p>					
---	---	--	--	--	--	--	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Comparativo</p> <p>Diseño: -No experimental -Transversal</p> <p>Método: -Básica -Cuantitativa -Sincrónica -Orientada a la comprobación</p>	<p>Población:</p> <p>Centro de Salud 1: 52 trabajadores (asistenciales)</p> <p>Centro de Salud 2: 48 trabajadores (asistenciales)</p> <p>Muestra:</p> <p>Nuestra investigación no cuenta con muestra porque se trabajo con toda la población de trabajadores asistenciales de ambos centro de salud del distrito del Rímac.</p>	<p>Variable : Satisfacción laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Escala de satisfacción laboral SL-SPC</p> <p>Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 1999 Monitoreo: 20 min Ámbito de Aplicación: Centro de salud Forma de Administración: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se usó frecuencias , porcentjes, proporciones, rangos</p> <p>INFERENCIAL: Se utilizó la prueba estadística de U-MANN WHITNEY, para comparaciones significativas</p>

Anexo 5. Instrumento

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC (PALMA 1999)			
EDAD:	GÉNERO: M F	FECHA:	
ÁREA:	CARGO:		
<p>Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral, a continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa (X) en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.</p> <p>TA = Totalmente de acuerdo A = De acuerdo I = Indeciso D = En desacuerdo. TD = Totalmente en desacuerdo</p>			

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 6. Formato de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 Las condiciones físicas y/o materiales								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Beneficios laborales y/o remunerativos								
2	Me sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que hago.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Políticas administrativas								
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 Relaciones sociales								
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
4	DIMENSIÓN 5 Desarrollo personal Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 6 Desempeño de tareas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	Mi trabajo me aburre.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	DIMENSIÓN 7 Relación con la autoridad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Mis jefes son comprensivos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: D. JORGE S. LAZARO VELAZO DNI: 2007507

Especialidad del validador: DESARROLLO PERSONAL

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

Firma del Experto Informante.

...23 de 09 del 2011

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Las condiciones físicas y/o materiales								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es irguatable.	✓		✓		✓		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 Beneficios laborales y/o remunerativos								
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que hago.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 Políticas administrativas								
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	✓		✓		✓		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4 Relaciones sociales								
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 5 Desarrollo personal							
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓		
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6 Desempeño de tareas							
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
26	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 7 Relación con la autoridad							
6	Mis jefes son comprensivos.	✓		✓		✓		
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓		✓		✓		
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Mg. Huarcaya Bustamante Walter Oscar** DNI: **10420834**

Especialidad del validador: **Maestría en Educación en Pedagogía Universitaria**

21 de 09 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

C.D. Esp. Walter Huarcaya Bustamante
Especialidad: **Maestría en Pedagogía Universitaria**
Calle 1074, Quito - Ecuador

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Las condiciones físicas y/o materiales							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	/		/		/		
13	El ambiente donde trabajo es confortable.	/		/		/		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	/		/		/		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	/		/		/		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2 Beneficios laborales y/o remunerativos	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	/		/		/		
7	Me siento mal con lo que hago.	/		/		/		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	/		/		/		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3 Políticas administrativas	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	/		/		/		
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	/		/		/		
17	Me disgusta mi horario de trabajo.	/		/		/		
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.	/		/		/		
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4 Relaciones sociales	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	/		/		/		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	/		/		/		
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	/		/		/		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	/		/		/		
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo	/		/		/		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
4	DIMENSIÓN 5 Desarrollo personal Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	/		/		/		
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	/		/		/		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	/		/		/		
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	/		/		/		
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.	/		/		/		
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 6 Desempeño de tareas	Si	No	Si	No	Si	No	
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	/		/		/		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	/		/		/		
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	/		/		/		
26	Mi trabajo me aburre.	/		/		/		
30	Me gusta el trabajo que realizo.	/		/		/		
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 7 Relación con la autoridad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mis jefes son comprensivos.	/		/		/		
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	/		/		/		
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	/		/		/		
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	/		/		/		
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DANIEL CORDOVA SOTOMAYOR DNI: 08877455

Especialidad del validador: _____

23 de 09 del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

Daniel Cordova Sotomayor

Firma del Experto Informante.

Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	36

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
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	121,13	304,158	,500	,931
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	122,10	324,324	,222	,933
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	121,17	293,675	,758	,927
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	119,71	317,660	,605	,930
La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	119,60	321,147	,516	,931
Mis jefes son comprensivos.	120,62	306,437	,720	,928
Me siento mal con lo que hago.	119,85	317,897	,402	,931
Siento que recibo de parte de la institución mal trato.	120,25	321,525	,364	,932
Me agrada trabajar con mis compañeros	120,85	302,446	,595	,930
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	119,83	318,224	,508	,931
Me siento realmente útil con la labor que realizo.	119,62	315,261	,668	,930

Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.	120,00	313,922	,628	,930
El ambiente donde trabajo es confortable.	120,90	297,226	,805	,927
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	121,60	310,951	,474	,931
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	119,96	324,900	,271	,932
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	120,10	318,481	,414	,931
Me disgusta mi horario de trabajo.	120,54	331,665	-,035	,936
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	119,87	319,727	,631	,930
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	120,00	330,275	,017	,935
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	120,29	325,307	,134	,935
La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	121,27	298,122	,854	,926
Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	121,27	306,593	,619	,929
El horario de trabajo me resulta incómodo.	120,13	319,648	,509	,931
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	121,38	297,810	,681	,928
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	119,85	318,799	,659	,930
Mi trabajo me aburre.	120,04	315,371	,655	,930
La relación que tengo con mis superiores es cordial.	120,23	318,730	,412	,931

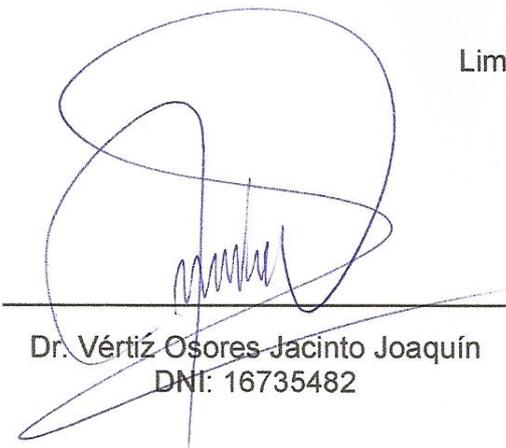
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	121,25	297,603	,855	,926
Mi trabajo me hace sentir realizado.	120,12	314,575	,563	,930
Me gusta el trabajo que realizo.	119,90	320,755	,497	,931
No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	120,27	310,750	,465	,931
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	121,23	297,240	,825	,927
No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	120,81	324,786	,139	,935
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	119,83	318,146	,672	,930
Me siento complacido con la actividad que realizo.	119,83	318,146	,672	,930
Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	120,60	304,951	,687	,928

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Dr. Vertiz Osos Jacinto Joaquin, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018”**; del estudiante **Retamozo Retamozo, Alexander Miguel**; 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 21% 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, 12 de Julio del 2018



Dr. Vértiz Osos Jacinto Joaquín
DNI: 16735482



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Retamozo Retamozo Alexander Miguel



Resumen de coincidencias

21 %

Concordancia 1 de 8
Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet 3 %
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 2 %
3	repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet 2 %
4	www.uv.mx Fuente de Internet 1 %
5	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet 1 %
6	-intranet.cip.org.pe Fuente de Internet 1 %
7	malagon.freeserve.es Fuente de Internet 1 %
8	repositorio.uv.edu.pe Fuente de Internet 1 %

0 uv.edu.pe es < 1 %



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

RETAMOZO RETAMOZO ALEXANDER MIGUEL
D.N.I. : 45044697
Domicilio : URB. LEONCIO PRADO MZ "G" LOTE 17 - RÍMAC
Teléfono : Fijo : 014818643 Móvil : 971848023
E-mail : alexanderm24@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[x] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

RETAMOZO RETAMOZO ALEXANDER MIGUEL

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE DOS CENTROS DE SALUD DEL
DISTRITO DEL RÍMAC, LIMA-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 : [Signature]

Fecha : 21/07/2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Yolvi
Ocaña
984-18*



FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO

ESCUELA DE POSGRADO

ALEXANDER MIGUEL RETAMOZO RETAMOZO
(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N° *45044697*
(Número de DNI)

domiciliado (a) en *URB. LEONCIO PRADO M2. 6° LOTE 17 - RÍMAC*
(Calle / Lote / Mz. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD* del programa: *MAESTRÍA EN GESTIÓN*
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° *7001112632*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

VISTO BUENO PARA EMPASTADO.



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Hora: / Firma: *[Firma]*

Lima, *12* de *JUNIO* de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- 01. TESIS ANILLADA CORREGIDA*
- 01. COPIA DE RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE SUSTENTACIÓN DE TESIS*
- 01. COPIA DEL DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS*
- 01. COPIA DE ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS*
- 01. COPIA DEL PANTALLAZO TURNITIN*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *974 84 80 23*
Email: *alexander.m24@hotmail.com*