



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los usuarios internos del hospital
nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra En Gestión Pública**

AUTORA:

Br. María Mercedes Enciso Solís

ASESORA:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN

Ciencias administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ – 2018

Página del jurado

Dr. Antonio Lip Licham
Presidente

Dra. Ana Maritza Boy Bareto
Secretaria

Dra. Galia Susana Lescano López
Vocal

Dedicatoria

A Dios porque me ama con amor eterno y me sigue mostrando una vez más su fiel amor en este nuevo reto cumplido.

A mis dos amores Edgar y Andrea como testimonio al apoyo que en todo momento me brindaron.

A mis padres, hermanos y hermanas a quienes quiero muchísimo.

La autora

Agradecimientos

En especial a la Universidad César Vallejo que me abrió sus puertas para continuar capacitándome.

A la profesora Dra. Galia Lescano gracias a sus aportes pude culminar el presente trabajo.

Al Hospital Nacional Arzobispo Loayza por otorgarme la oportunidad de continuar laborando.

Y todos los que me brindaron su apoyo directa e indirectamente en el desarrollo de presente trabajo.

La autora

Declaración Jurada

Yo, María Mercedes Enciso Solís, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 09348119, con la tesis titulada Satisfacción laboral de los usuarios internos del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015 con la finalidad de comparar la satisfacción laboral entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 autoplagiado; 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 falta 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de julio del 2015

.....
María Mercedes Enciso Solís
DNI N° 09348119

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Pongo a vuestra consideración la tesis titulada Satisfacción laboral de los usuarios internos del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015, con la finalidad comparar la satisfacción laboral entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo en cumplimiento a lo dispuesto en las normas y reglamento de la Universidad César Vallejo y la Asamblea Nacional de Rectores para obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Los resultados del presente trabajo de investigación referente al grado de satisfacción laboral son muy importante y necesario para los funcionarios del hospital nacional Arzobispo Loayza, porque les permitirán identificar aquellos aspectos que pudieran ser modificables a nivel laboral y conocer los logros que está alcanzando como institución en relación con las personas que lo conforman, pudiendo tomar las acciones necesarias para el cumplimiento de los de objetivos en beneficio del usuario interno y externo brindándoles atención con calidad.

En ese sentido, se reafirma la importancia de conocer el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos lo que podrá determinar el desempeño en la institución y en la calidad de atención que se brinda al usuario externo, es por ello que como estudiantes y trabajadora me interesa conocer si los usuarios internos del hospital cuentan con un alto nivel de satisfacción, caso contrario proporcionar las recomendaciones para mejorar o conservar dichas características.

Señores miembros del jurado someto la presente tesis para su evaluación y ponderación respectiva, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstrac	xiii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	18
1.2 Bases teóricas	26
1.3 Justificación	65
1.4 Problemas	68
1.5 Hipótesis	69
1.6 Objetivos	70
II. Marco Metodológico	
2.1 Variable de satisfacción laboral	72
2.2. Operacionalización de la variable	73
2.3 Metodología	76
2.4 Tipo de estudio	76
2.5 Diseño del estudio	77
2.6 Población, Muestra y Muestreo	78
2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos	82
2.8. Método de análisis de los datos	85
III. Resultados	
3.1 Descripción de resultados	87
3.2 Prueba de normalidad	90
3.3 De las hipótesis	91

IV. Discusión	103
V. Conclusiones	109
VI. Recomendaciones	111
VII. Referencias	113
Anexos	
Anexo A. Matriz de consistencia	120
Anexo 2. Instrumento de la variable	124
Anexo 3. Resultado de la validez y confiabilidad	128

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable: satisfacción laboral	75
Tabla 2.	Población usuarios internos del hospital nacional Arzobispo Loayza	78
Tabla 3.	Distribución de la muestra usuarios internos del hospital nacional Arzobispo Loayza	82
Tabla 4.	Valor del Alfa de Cronbach para la satisfacción laboral	84
Tabla 5.	Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral	85
Tabla 6.	Baremo de variable satisfacción laboral	85
Tabla 7.	Nivel de la satisfacción laboral del usuario interno	87
Tabla 8.	Nivel de satisfacción laboral en el personal técnico enfermería	88
Tabla 9.	Nivel de la satisfacción laboral en el personal técnico administrativo	89
Tabla 10.	Resultados de pruebas de normalidad	90
Tabla 11.	Comparación de la satisfacción laboral con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	91
Tabla 12.	Comparación del trabajo actual con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	93
Tabla 13.	Comparación del trabajo en general con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo	94
Tabla 14.	Comparación de la interacción con el jefe inmediato con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	96

Tabla 15. Comparación de la oportunidad de progreso con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	97
Tabla 16. Comparación de la remuneración e incentivo con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	99
Tabla 17. Comparación de la interacción con los compañeros de trabajo con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	100
Tabla 18. Comparación del ambiente de trabajo con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	102

Índice de Figuras

Figura 1. Nivel de satisfacción laboral del usuario interno	87
Figura 2. Nivel de la satisfacción laboral en el personal técnico de enfermería	88
Figura 3. Nivel de la satisfacción laboral en el personal técnico administrativo	89
Figura 4. Comparación de la satisfacción laboral entre técnico de enfermería y técnico administrativo.	92
Figura 5. Comparación de trabajo actual entre técnico de enfermería y técnico administrativo.	93
Figura 6. Comparación del trabajo en general entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	95
Figura 7. Comparación de la interacción con el jefe inmediato entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	96
Figura 8. Comparación de la oportunidad de progreso entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	98
Figura 9. Comparación de la remuneración e incentivo entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	99
Figura 10. Comparación de la interacción con los compañeros de trabajo entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.	101
Figura 11. Comparación del ambiente de trabajo entre técnico de enfermería y técnico administrativo.	102

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada satisfacción laboral de los usuarios internos del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2015, compara la variable satisfacción laboral y sus dimensiones entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo, la investigación es tipo básico, nivel descriptivo comparativo, diseño no experimental y corte transversal.

La muestra es probabilística y asciende a 258 trabajadores entre técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015 a los cuales se aplicaron la escala de Likert (modificada) de la satisfacción del personal de salud (MINSAL, 2002).

Los estadísticos aplicados fueron programa estadístico, SPSS 20 y se utilizó la siguiente herramienta estadística para la prueba de hipótesis no paramétrica: U de Mann Whitney. Para establecer la diferencia de la variable satisfacción laboral y la unidad de análisis (personal técnico de enfermería y técnico administrativo). Dentro de los hallazgos se encontró que existe una mayor media en el personal técnico de administrativo, así mismo, al emplear la prueba U de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como $p > ,05$. En consecuencia se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, afirmándose que no existe diferencia significativa en la satisfacción laboral y en las dimensiones del personal técnico de enfermería y técnico administrativo.

Palabras Clave: satisfacción laboral, usuario interno, técnico de enfermería y técnico administrativo

Abstrac

The present research work entitled internal user satisfaction Arzobispo Loayza National Hospital of Lima – 2015, compares job satisfaction variable dimensions between nurses technical and administrative technical, research is basic type, comparative descriptive level design non-experimental and cross section.

The sample is probabilistic and amounts to 258 workers between nursing technicians and administrative technician Arzobispo Loayza National Hospital in Lima - 2015 which Likert scale (modified) staff satisfaction health were applied. (MINSA, 2002)

Were applied Statistical SPSS 20 and used the following statistical tool for testing hypotheses nonparametric Mann Whitney. To set the difference in the variable job satisfaction and analysis unit (nursing technicians and administrative technician). Among the findings did find that there is a means mayor in technical administrative, self thus, by using the Mann-Whitney U test was observed that these differences are not significant, ie there is no difference between nursing technicians and administrative technical and as $p > ,05$. Consequently, the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected, affirming there is a not difference between job satisfaction and dimensions of nursing technicians and administrative technician.

Keywords: Job satisfaction, internal user, nursing technicians and administrative technical

I. Introducción

En la actualidad existen diversos estudios sobre la satisfacción laboral que en algunas ocasiones hacen referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo y como esta influye en la calidad y equidad del cuidado de la salud, en el desempeño de los sistemas de salud y, finalmente en el logro de resultados sanitarios. Así, de acuerdo con el informe mundial de la salud (OMS, 2006), uno de los desafíos más importantes respecto al personal de salud, es la necesidad de formar adecuadamente a los trabajadores según las necesidades de los sistemas, mejorar el desempeño y la gestión de los recursos humanos.

El trabajo en salud es singular por la vinculación inmediata de dicha labor con la salud y la vida de las personas, nos lleva inevitablemente a afirmar también que los propios trabajadores de salud son personas, con su problemática de salud, de seguridad laboral, sus responsabilidades familiares, sus expectativas de vida y de tranquilidad para sus familias. Es por ello que brindar a nuestro personal condiciones de trabajo adecuadas, así como opciones de desarrollo personal y profesional, es uno de los pilares de la gestión sanitaria. La salud de la población, que es nuestro norte, debe hacerse incluyendo la salud y el desarrollo del trabajador de salud vinculación inmediata de dicha labor con la salud y la vida de las personas. (MINSAs 2011. p.148)

Todas las organizaciones deben tener medios para que a través de sus directivos puedan evaluar y monitorear la satisfacción laboral del cliente interno es decir, el complejo conformado por el itinerario laboral de los trabajadores de la salud y sus condiciones de trabajo, definidos a su vez por normas legales y administrativas, y orientados a la satisfacción de las necesidades de salud de la población, de los requerimientos institucionales de la organización prestadora, y de los derechos humanos y laborales de los propios trabajadores. La satisfacción en el trabajo es un tema que despierta cada vez mayor interés. Es variable central tanto en la investigación como en la teoría de las organizaciones, desde la perspectiva del diseño de los puestos hasta el de la supervisión (Spector, 1997).

Es muy probable que la variable de la satisfacción laboral se enmarque conceptualmente con el concepto de actitud. Al respecto se han planteado

muchas definiciones sobre lo que es la actitud; si se trata de hallar lo que en todas ellas subyace de común, podría decirse que siempre se describen en términos de evaluación. La actitud supone evaluar un objeto de experiencia como bueno o malo, agradable o desagradable, deseable o indeseable; se trata de una evaluación que afecta a la esfera del pensamiento, pero también a los sentimientos y a la determinación comportamental de la persona, como sería la evaluación de la satisfacción laboral. Por eso, la actitud alude simultáneamente al efecto, a la cognición y a las disposiciones conductuales. (Pastor, 2000).

De este modo el estudio de la satisfacción laboral se enmarca dentro del estudio de las actitudes hacia el trabajo junto con el compromiso organizacional y la implicación laboral, de ahí que se pueda concluir, de acuerdo con Bravo, Peiró y Rodríguez (1996) que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

El presente trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015, tiene como objetivo general describir y comparar el nivel de la satisfacción laboral entre el personal técnico de enfermería y el técnico administrativo y se busca saber si existe diferencias significativas de los mismos. El contenido de este trabajo de investigación se ha estructurado en ocho capítulos que se detallan de la siguiente manera:

I. Introducción en este primer capítulo se exponen los antecedentes del problema investigado; la fundamentación científica, técnica o humanística de la variable satisfacción laboral y de las dimensiones que ellas presentan, así como los indicadores; conceptos teóricos en relación a la satisfacción según varios autores; la justificación social, económica, participativa y teórica del trabajo elegido; el problema general y específico investigado, formulación de la hipótesis general y específico, el objetivo general y específico que me sirvió de guía para el desarrollado del presente trabajo de investigación.

II. Marco metodológico en este segundo capítulo se señala conceptos de la variable satisfacción laboral y de las dimensiones que ellas presentan así como sus indicadores, la operacionalidad de la variable desde un enfoque cuantitativa; la metodología en el que se encuentra el tipo de estudio, diseño del estudio, población, muestra y muestreo utilizada para dicha investigación, así como la validez y confiabilidad del instrumento utilizado debidamente sustentado por un coeficiente estadístico.

III. Resultados en este tercer capítulo se presenta los resultados y se verifica la prueba de normalidad, la prueba de hipótesis al obtener los resultados de las encuestas realizadas en relación a la variable trabajada en la presente investigación, dando los valores respectivos a cada respuesta de acuerdo al estándar de valores establecidos en el instrumento y de acuerdo a su determinada ficha técnica: los cuales serán procesados a través del sistema SPSS 20 el mismo que arrojo los resultados que permitió describir, analizar e interpretar dichos resultados, dando así respuesta a la hipótesis formulada en la tesis.

Finalmente en estos capítulos IV, V, VI y VII se desarrolla la discusión, las conclusiones, las recomendaciones y las referencias bibliográficas utilizadas para este fin.

1.1 Antecedentes

1.1.1 Ámbito internacional

Arias, Durán y Galarza (2015), su investigación tuvo como título: “Satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014, su objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”, Cuenca 2014. Se realizó un estudio analítico transversal, con un universo finito de 58 personas enfermeras/os y auxiliares que laboran en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”. Como técnica de investigación se aplicó la entrevista y como instrumento el cuestionario de Font Roja que consta de 24 ítems, para evaluar la satisfacción laboral. Para la tabulación y análisis de datos se elaboró en el programa SPSS versión 15 y mediante el programa Excel se elaboraron tablas para el análisis de resultados. Obteniendo como resultados: De las 58 personas investigadas el 98,3% es personal femenino y 1,7% masculino. El grupo etario predominante es el de 24 y 30 años 63,8%. El 63,8% trabaja menos de un año. El 74,1% son licenciadas y el 25,9% auxiliares de enfermería. La satisfacción laboral global es 53,4% moderada. Por factores encontramos: 70.7% tensión moderada y 17,2% alta. El 58,6% tiene presión media y 25.9% alta. El 37.9% manifestaron competencia profesional moderada, el 60.3% promociones profesionales moderadas y el 39.7% altas. 75,9% mantienen buenas relaciones con los jefes, 24,1% relaciones regulares. La relación de compañerismo son buenas 82,8% y 17.2% regulares. En cuanto a las características extrínsecas 27,6% tienen satisfacción alta, el 69% medio y bajo 3,4%. El 44.8% sienten monotonía laboral medianamente y el 13.8% alta monotonía.

Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015), su trabajo de investigación se tituló: “Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario”, tuvo como objetivo analizar el fenómeno de la satisfacción de la vida laboral de los profesionales sanitarios y describir los niveles de

satisfacción laboral en los distintos grupos profesionales, entendiendo que puede haber diferencias significativas entre las categorías profesionales. En resumen la satisfacción laboral en los servicios de salud está implicada en la calidad asistencial, de ahí la importancia de su medición en los trabajadores de las instituciones sanitarias. Se exploró y analizó el fenómeno de la satisfacción laboral en una muestra constituida por 546 profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público. Se administró un cuestionario general que contenía un conjunto de preguntas de contenido sociodemográfico y se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) adaptada y validada al castellano. Los resultados del estudio reflejan una satisfacción general media ($M = 71.37$; $DT = 14.03$), los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” son los aspectos mejor evaluados. Los principales hallazgos reflejan diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos, mientras que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos.

Cifuentes y Manrique (2014), Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. Método: Estudio descriptivo de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en el área asistencial en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Se utilizó el cuestionario FontRoja: Un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico SPSS versión 15.0 se calculó el test de ANOVA y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables. Resultados: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (DE: 0.23). Las enfermeras son quienes presentan mayor insatisfacción en relación a los hombres. Los hombres enfermeros se hallan más satisfechos con

su trabajo, pero presentan mayor presión y tensión en relación con su trabajo. Relaciones estadísticamente significativas también se presentaron entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional ($P=0.001$), características extrínsecas de estatus ($P=0.02$) y monotonía laboral ($P=0.04$). Las/os enfermeras/os quienes se han desempeñado en su profesión por más de 7 años se hallan más insatisfechos por su trabajo que aquellos quienes tienen un tiempo menor. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades, es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo junto con la asistencia a cursos de educación continuada. Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en relación con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

García, Franco, Montesinos y Méndez (2013), su tesis se tituló: "Nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en una institución del sector salud en el estado de Colima, México", que tuvo como objetivo: conocer el nivel de satisfacción en el trabajo de médicos, enfermeras y personal administrativo que laboran en un hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el Estado de Colima, México. Metodología: investigación de tipo cuantitativo y se aplicó la técnica estadística de análisis binomial. La muestra fue por conveniencia, conformada por 417 trabajadores de una población de 669 considerando la plantilla de personal de 2011. Se aplicó un instrumento para medir el nivel de satisfacción en el trabajo. El instrumento está integrado por tres factores, 18 categorías y 47 ítems (variables), con una fiabilidad de 0.798 de alfa de Cronbach. Discusión de resultados: de las 18 categorías establecidas en los tres factores del instrumento, 14 resultaron con un nivel mayor o igual a 60% y cuatro categorías con un nivel de insatisfacción menor a 60%, la satisfacción total expresada por los 417 trabajadores fue del 84.06%, lo cual denota un nivel de satisfacción bueno, considerando el tipo de servicio que ofrecen a los derechohabientes (clientes). Conclusiones: En términos de la hipótesis H1 se acepta parcialmente ya que 14 de las 18 categorías

establecidas en el instrumento de colección de datos resultaron con un nivel de satisfacción mayor o igual a 60% y sólo cuatro de estas categorías muestran un nivel de insatisfacción menor al 60%.

Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013), su investigación se tituló: “influencia del género y edad en la satisfacción de la vida laboral en los profesionales sanitarios del hospital general universitario José María Morales Meseguer de Murcia”, tuvo como objetivo analizar la influencia del género y edad en la satisfacción de la vida laboral en los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario. La muestra quedó constituida por 546 profesionales, administrándose un cuestionario general con variables sociodemográficas y otro específico, el NTP 394 Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción adaptada y validada al castellano. Resultados: en general un 77,2% se encuentra satisfecho con el trabajo que desempeña. En relación al género, se evidencia la feminización de prácticamente todas las profesiones sanitarias sin excepción, quedando patente niveles de satisfacción superior en las mujeres. La edad, presenta niveles más elevados de satisfacción en profesionales de edades entre 20 y 30 años y en los mayores de 61; en contrapartida los niveles de insatisfacción se presentan en los profesionales de edades comprendidas entre 41 y 50 años. Llegando a la conclusión de poder delimitar la influencia del género y la edad en los niveles de satisfacción laboral, obteniéndose asociaciones significativas en ambas variables; respecto al género, las mujeres se muestran más satisfechas y en cuanto a la edad los profesionales de mayor edad muestran mayor satisfacción. Así, las líneas de gestión deben orientarse al establecimiento de acciones de mejora en aquellas variables que producen insatisfacción.

1.1.2 Ámbito nacional

Baldeón (2015), su trabajo de investigación se tituló: “Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale, Huancayo”, tuvo como objetivo determinar si existe asociación de la satisfacción del trabajador con los factores laborales de remuneración, capacitación, discriminación, motivación, relaciones entre trabajadores, trabajo en equipo, exceso de trabajo, estrés y otros, en el personal de salud del Hospital IV Es

SALUD Huancayo. Materiales y Métodos: Es un estudio observacional, analítico, comparativo, de dos poblaciones casos y controles, se comparan diversas variables para contrastar las hipótesis. Para el procesamiento y análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 16.0, utilizándose el test chi cuadrado y la prueba O.R. con los respectivos intervalos de confianza para el análisis bivariado. Resultados: De las variables más relevantes en estudio, cuatro son las que presentan asociación estadística significativa con la satisfacción del trabajador de salud del Hospital IV Huancayo, siendo estas la capacitación, la remuneración, el exceso de trabajo y el trabajo en equipo; los resultados del test de chi cuadrado 10.74, 44.35, 77.14 y 12.93 respectivamente y los resultados de sus O.R. correspondientemente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Conclusión: Los factores asociados a la satisfacción del trabajador en el Hospital IV Huancayo ESSALUD, son la falta de capacitación, la remuneración menor ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles, el exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo, siendo sus O.R. respectivamente 2,011 – 2,461 - 2,496 - 2,278. Las variables que presentan la mayor fuerza de asociación es la remuneración menor ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles y el exceso de trabajo, presentan un OR de 2,461 y 2,496 a un nivel de confianza del 95%, respectivamente.

Ramírez (2011), su estudio se tituló: “influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria”, cuyo objetivos principal fue determinar la influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del CAP III Huaycán de Essalud. Material y Métodos: El estudio es de tipo descriptivo, observacional de corte transversal, realizado durante el mes de abril del 2010. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Profesionales de la Salud en Equipos de Atención Primaria (CSLPS-EAP), en su versión de 33 ítems a todos los trabajadores. Resultados: Se incluyeron un total de 58 trabajadores, de los cuales el 51.9% fueron mujeres; por grupo de edad, fueron más frecuentes los trabajadores menores de 35 años (47.3%). El puntaje obtenido para satisfacción global fue 3.8 ± 0.9 (de un máximo de 5), presentando el 63.8% de los trabajadores satisfacción laboral global. Dentro de los componentes de satisfacción, el que resultó ser predictor independiente de

satisfacción global fue el factor extrínseco “Satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades que son relevantes para el trabajo del propio equipo” ($p=0.05$). Conclusiones: Nuestro estudio demuestra que existe un buen grado de satisfacción laboral en la UBAP III Huaycán, lo cual se debería a la influencia de factores extrínsecos, como un adecuado clima laboral, buenas relaciones interpersonales, así mismo, esto se vería reforzado porque se encontró como factor independiente de satisfacción global a la satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades, lo cual demostraría que el componente social extrínseco es el que en mayor parte explica la satisfacción laboral en este centro de atención primaria.

Torres (2011), en su trabajo de investigación tituló: “satisfacción laboral con las condiciones de trabajo que tienen los usuarios internos del hospital Puente Piedra del distrito de P.P. Lima”. Su objetivo fue determinar el grado de satisfacción laboral con las condiciones de trabajo de los usuarios internos del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” de Puente Piedra. 2007. Que consiste en el estudio correlacional de la muestra representativa de 183 usuarios 126 trabajadores asistenciales, 35 trabajadores administrativos y 22 trabajadores de servicio, Elegidos mediante muestreo probabilístico estratificado, para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de chi cuadrado y si se rechaza la hipótesis nula se está considerando la significancia menor 0.05 con un intervalo de confianza de 95%. Arribando a las siguientes conclusiones: Las condiciones sociodemográficas de los usuarios internos encuestados son del 55% pertenecía al sexo masculino, un 57% realizaba otras actividades laborales adicionales a su trabajo en el Hospital. Las condiciones físicas y materiales que posee el Hospital “Puente Piedra” otorgan en general un porcentaje significativo de insatisfacción tanto al personal asistencial como al personal de servicio (54% y 49% respectivamente) y, un 52% de satisfacción en el personal administrativo. Los beneficios que otorga el Hospital “Puente Piedra” a sus trabajadores producen en general un 54% de insatisfacción en el personal asistencial, un 49% de satisfacción en los administrativos y un 40% de insatisfacción en el personal de servicio. Las motivaciones (reconocimientos, capacitaciones, promociones y ascensos, atención a sugerencias) que ofrece el Hospital “Puente Piedra” a sus trabajadores producen en general un 57%, 51% y 49% de satisfacción en el personal asistencial, administrativo y de servicio respectivamente. Las relaciones sociales (entre trabajadores y jefes, compañeros de trabajo, personal de seguridad y los pacientes) que se viven en el Hospital “Puente Piedra” producen un 71%, 62% y 53% de satisfacción en el personal

asistencial, administrativo y de servicio respectivamente. El desempeño del trabajo en los usuarios internos del Hospital "Puente Piedra" - confiere altos porcentajes de satisfacción en el personal asistencial, administrativo y de servicio (89%, 56% y 76% respectivamente). La interacción con los directivos y/o jefes produce en los usuarios internos del Hospital "Puente Piedra" un 47% de satisfacción en el personal asistencial, un 42% de satisfacción en el personal administrativo y 40% de satisfacción en el personal de servicio. Se concluyó con respecto a la situación laboral que otorga mayor satisfacción, en el personal asistencial es mayor satisfacción (34,4%) por el trabajo que realiza, en tanto que, el 42,3% del personal administrativo refieren mayor satisfacción por contribuir al desarrollo del hospital y el 33,3% del personal de servicio refirieron sentir mayor satisfacción al ayudar al prójimo y las situaciones laborales que otorgan mayor insatisfacción al personal asistencial, administrativo y de servicio son "el excesivo trabajo que tienen" el 36,3% del personal asistencial, 50% de administrativos y el 44% del personal de servicio. El grado de satisfacción laboral de los usuarios internos está asociado directamente a las condiciones de trabajo existentes en el hospital de Puente Piedra de Lima.

Bobbio y Ramos (2010), en su tesis titulada: "satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú" que tuvo como objetivo: determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo (HNDM). Métodos: Estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería, obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes) el HNDM entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. Resultados: El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis

multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNMD los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$). Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNMD el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Sánchez (2010), su estudio se tituló: “clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos”, tuvo como objetivo general determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes de Salud de Cuñumbuque y Tabalosos – red de servicios de salud San Martín – dirección regional de salud San Martín. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 trabajadores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron: 39 trabajadores de salud, que representan el 61% de la muestra de las microrredes de Salud Cuñumbuque y Tabalosos, perciben nivel promedio de clima organizacional y 25 trabajadores de salud, que hace el 39% de la muestra, perciben nivel 1 alto de clima organizacional; además, ningún trabajador de salud percibe nivel bajo de clima organizacional. Por lo tanto, en ambas microrredes de Salud existe un buen clima organizacional según la percepción de los trabajadores. La prueba de Chi cuadrado nos muestra diferencia significativa, porque la probabilidad es de 0.5 siendo mayor a 0.05; de acuerdo a la percepción de los trabajadores de salud no hay diferencia en el nivel de clima organizacional según microrredes de Salud. Para valorar la satisfacción laboral, 45 trabajadores de salud que hace un 70.3% de la muestra percibe nivel medio de satisfacción laboral; 17 trabajadores de salud que

constituye el 26.6% de la muestra percibe nivel de satisfacción laboral alto y 2 trabajadores de salud que ocupa sólo el 3.1% percibe nivel de satisfacción laboral bajo. En relación a las subescalas del clima organizacional se encontró que en ambas microrredes de Salud el tema de retribución es la mejor valorada, los puntajes superan a 20; es decir, que los trabajadores perciben que existen retribuciones justas en cada una de las microrredes. Sin embargo, la única escala de “estilo de dirección”, es la que muestra diferencia significativa, cuya probabilidad es de 0.0294 menor a 0.05; es decir, que los trabajadores de la microrred Tabalosos perciben un mejor estilo de dirección. Al aplicar Chi cuadrado se obtuvo que, a pesar de la valoración del clima organizacional es de nivel promedio y en los niveles de satisfacción laboral predominan el nivel medio; los resultados nos muestran que existe diferencia significativa ($P = 0.0277 < 0.05$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; es decir que a mejor nivel de clima organizacional, más alto es el nivel de satisfacción laboral ($P=0.02$); ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis de estudio que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos.

De esta manera, en base a los trabajos encontrados podemos afirmar que el campo de estudio de la satisfacción laboral en el personal técnico en enfermería y técnico administrativo es un campo que está poco estructurado a nivel internacional y nacional es por ello que se decidí plantear este presente trabajo de investigación con el objetivo de comparar la satisfacción laboral entre el personal técnico asistencial y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima – 2015, teniendo como única intención demostrar si existen diferencias significativas de los mismos y adentrarnos en este tema.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Satisfacción laboral

La mayor parte de las investigaciones en comportamiento organizacional se han interesado por el conocimiento de tres actitudes, a saber: el compromiso

con el trabajo, el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Esta última ha sido y es actualmente un tema muy debatido tanto en el campo académico como empresarial y su interés parte de su importancia a un doble nivel, el personal y el organizacional (Robbins, 1998).

La satisfacción laboral en la actualidad no cuenta con una definición aceptada. Existe una serie de conceptos que hacen referencia al estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Desde esta óptica, se entiende a la satisfacción laboral como una orientación afectiva positiva hacia el empleo. No obstante, otro grupo de autores considera que la satisfacción laboral va más allá de las respuestas afectivas o emocionales, y de ahí la importancia que esta tiene en las conductas laborales.

Al respecto, Porter (1962) sostiene que “la satisfacción laboral es la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida” (p.126).

Dentro de las ciencias de la organización, Wright y Benet (2007), mencionan que: la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo (p.143).

No obstante, muchas de esas facetas únicamente difieren entre sí en cuanto a su denominación o etiqueta pues el contenido al que hacen referencia es muy similar. La satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador que en este caso hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos que están relacionados con su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Satisfacción laboral y actitud

La ambivalencia del concepto satisfacción se manifiesta en una diversidad de usos: como estado emocional, como motivación, como rasgo de personalidad, como actitud (Morillo, 2006). Usualmente el análisis gira en torno a este último aspecto. Así, se afirma que las personas que trabajan usualmente desarrollan

un conjunto de actitudes que pueden ser descritos por el término general de satisfacción laboral (Harpaz, 1983).

Al respecto, Pinder (1984), define la actitud como “el grado de sentimiento positivo o negativo que una persona tiene hacia un objeto actitudinal concreto” (p.86). Los autores que siguen esta tendencia vinculan la satisfacción laboral con los sentimientos y las creencias que determinan en gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, su compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia, su comportamiento.

Asimismo, hay quienes resaltan el papel dinámico de las actitudes en el desarrollo de subsecuentes actitudes. Blum y Naylor (1982) son expositores de esta línea de pensamiento. Sostienen que “el nivel de satisfacción es una combinación del nivel de aspiraciones o niveles de tensiones y necesidades, así como de los beneficios obtenidos del ambiente”, y es el resultado de la influencia de cinco aspectos: el salario, el trabajo, la oportunidad de ascenso, el interés mostrado por los directivos y el grado de compañerismo. Años más tarde, Gibson *et. al.* (1996) retomaron estas premisas.

Desde esta perspectiva, las actitudes se retroalimentan continuamente. Para Beer (1964), así como para Palma (1999), “la percepción toma un rol central. Es mediante esta que el individuo puede generar impresiones de elementos en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero) que sirvan de base a juicios acerca de los mismos”.

No obstante, hay otros autores, como Mason y Griffin (2002), que se inclinan a un análisis organizacional. Sustentan que:

En la organización se dan muchos procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar el constructor de la satisfacción laboral no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Por lo anterior, es que ellos definen satisfacción de la tarea del grupo' como la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado (p.284).

Por ello, el puesto de una persona es más que las actividades ostensibles del puesto; ellos requieren de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, el cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, la satisfacción de las normas de desempeño, el aceptar condiciones de trabajo que frecuentemente no son las ideales.

Griffin y Bateman (1986), por otra parte, “lo consideran un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización” (p.142).

Para Davis y Newstrom (2003): “Creemos conveniente señalar que las actitudes generalmente se adquieren durante largos periodos, como bien afirman” (p.92). En consecuencia, la satisfacción laboral no es un fenómeno estático, sino un proceso dinámico.

Fundamentación teórica de la variable

Diversas teorías y modelos compiten por explicar el fenómeno de la satisfacción laboral en el trabajo. A continuación, presentaremos aquellos que contribuyeron a la explicación de la satisfacción laboral, a fin de mostrar la variedad y riqueza de los diferentes enfoques.

Administración científica.

Sustentada por Frederick Taylor. Durante su paso como empleado de supervisión en la Midvale Steel Company, estaba preocupado con lo que llamaba «engaño sistemático»; la tendencia de los empleados a trabajar al ritmo más bajo posible y producir al nivel mínimo aceptable. Se pagaba a los trabajadores una tarifa por pieza basada en cuotas fijadas de manera informal por cada pieza que producían. Sin embargo, el recorte en la tarifa por parte de los patrones era flagrante y los trabajadores sabían que, si sus ingresos se tornaban excesivos, les reducirían su paga por pieza. Como resultado, la mayoría de los empleados producía apenas lo suficiente para obtener un

salario decente, pero lo suficientemente poco como para que su tarifa por pieza no fuera reducida.

Propuso una serie de acciones para incrementar la productividad, como el otorgamiento de recompensas económicas. Uno de los más grandes logros de Taylor fue ver la necesidad de un punto de vista aceptable y estandarizado de un día de trabajo justo. Como él lo veía, este día de trabajo justo debería depender no de las poco precisas estimaciones de los supervisores, sino de un proceso científico, formal y cuidadoso de inspección y observación. Fue precisamente esta necesidad de evaluar científicamente cada puesto lo que condujo a lo que se llegó a conocer como el movimiento de administración científica.

Se trató del primer autor que propuso una organización del trabajo y que habló sobre la motivación.

Teoría de Motivación - Higiene de Herzberg.

El psicólogo Frederick Herzberg propuso la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, que fue una evolución de la pirámide de necesidades de Maslow. Se basa en la clasificación de las necesidades básicas en un grupo al que llamó factores de mantenimiento (intrínsecos) y esta categoría incluye las necesidades básicas, de seguridad y sociales de la teoría de Maslow. La siguiente categoría la llamó factores de motivación o higiénicos (extrínsecos), los cuales incluyen las necesidades de estima y de autorealización.

Caracterizó a los factores que crean la insatisfacción con el puesto como factores de higiene. Cuando estos factores son adecuados, la gente no estará insatisfecha; sin embargo, tampoco estará satisfecha. Para motivar a las personas en sus puestos, Herzberg sugirió la enfatización de motivadores, aquellos factores que aumentan la satisfacción con el puesto. Sin embargo, la eliminación de las características insatisfactorias de un puesto no necesariamente hace que el puesto sea satisfactorio. De acuerdo con Herzberg, los factores que llevan a la satisfacción con el puesto son diferentes a los que conducen a la insatisfacción con el puesto. Por tanto, los

administradores que procuran eliminar los factores creadores de la insatisfacción pueden incurrir en aplacar la fuerza laboral de los colaboradores en lugar de motivarla.

La teoría motivación-higiene no carece de acusadores. Las críticas de la teoría incluyen las siguientes:

Cuando las cosas van bien, la gente tiende a tomar el crédito para sí mismos. Culpan a los factores externos de los fracasos; Es dudosa la confianza que pueda tener la metodología de Herzberg. Puesto que los calificadores tenían que hacer interpretaciones podría ser que contaminaran sus hallazgos al interpretar una respuesta en una forma y otra similar en forma muy distinta; No se utilizó una medida global de satisfacción. Una persona puede estar incómoda con parte de su puesto, y, sin embargo, pensar que es aceptable; La teoría es inconsistente con investigaciones anteriores. La teoría motivación-higiene pasa por alto las variables situacionales; Herzberg supuso que hay una relación entre satisfacción y productividad, pero la metodología de investigación que utilizó sólo se enfocaba a la satisfacción, no a la productividad. Para hacer relevante dicha investigación, se debe suponer una relación estrecha entre la satisfacción y la productividad.

Teoría de las necesidades secundarias de McClelland.

También conocida como teoría de las tres necesidades, plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades: necesidades de afiliación, que implican el deseo de mantener relaciones interpersonales amistosas y cercanas; necesidades de logro, que incluyen el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito, y necesidades de poder, que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de otra forma no ocurrirían.

Las tres motivaciones o necesidades operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta

del individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. La orientación hacia alguna de esas motivaciones es aprendida a través del contacto con agentes socializantes como la familia, la escuela, los medios de comunicación y otras organizaciones. McClelland estableció que los realizadores excepcionales (personas de extraordinario desempeño) se diferencian de los buenos realizadores (individuos de rendimiento satisfactorio solamente), porque tienen una altísima motivación al logro (más que por el nivel de conocimientos. Los trabajadores motivados por el logro buscan trabajos donde las metas sean de riesgo moderado, donde tengan responsabilidad por los resultados y donde puedan tener retroalimentación sobre su desempeño. McClelland estableció que hay una relación históricamente comprobable entre la cantidad de personas motivadas por el logro y el grado de desarrollo de las naciones.

Finalmente, si una elevada motivación al logro es necesaria para tener ejecutantes excepcionales, para el ejercicio de la gerencia se necesita motivación para el poder, pues el papel del gerente no es el de ejecutar directamente las tareas, sino dirigir a otros para que las realicen y alcancen determinados objetivos.

Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis England y Lofquist.

Basada en la discrepancia intrapersonal, esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente. Sostiene que el grado de ajuste entre las personas y su ambiente está en función de dos tipos de correspondencia: en primer lugar, el grado en que las personas poseen y facilitan las habilidades y destrezas necesarias para cubrir las demandas requeridas por una posición dada —lo que podríamos denominar el resultado satisfactorio—. En segundo lugar, el grado en que el contexto laboral cumple las necesidades y valores de los individuos, lo que conduce a la satisfacción desde el punto de vista personal. Se puede decir de esto que la satisfacción deriva del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores (Peiró, 1996).

Dawis (1994) señala que en la teoría hay tres variables dependientes, que son la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes serían:

Las destrezas y habilidades personales requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, los refuerzos ocupacionales y la correspondencia entre las necesidades y los valores de la persona y los refuerzos ocupacionales.

Esta teoría sitúa la satisfacción laboral, o la ausencia de ésta, como resultado de una discrepancia a nivel individual entre las necesidades y valores que el empleado quiere obtener de su trabajo y lo que realmente obtiene.

Teoría del valor de Locke.

Propone que la satisfacción laboral es la consecuencia del ajuste existente entre los resultados del trabajo y los deseos del individuo. Cuanto mayor sea este ajuste, mayor será la satisfacción laboral. Para Locke, los resultados que las personas valoran no tienen por qué ser necesariamente necesidades físicas, sino que puede ser aspecto del trabajo que desee. El aspecto clave es la discrepancia percibida entre los aspectos del trabajo que uno tiene y aquellos que uno desea. Las mayores discrepancias dan lugar a mayor grado de insatisfacción y las menores dan lugar a mayor grado de satisfacción. En esta teoría se destacan los aspectos del trabajo que necesitan ser cambiados para conseguir satisfacción laboral. Locke sugiere que estos aspectos podrían no ser los mismos para todas las personas.

La satisfacción laboral, por lo tanto, es multifactorial. Dos elementos importantes que la determinan son los valores y las necesidades. Mientras estas son de carácter innato y objetivo, aquellos son adquiridos y subjetivos. La congruencia de las labores desempeñadas con los valores personales puede ayudar a comprender la percepción del trabajador sobre su cargo y las actividades que debe llevar a cabo.

Distingue también tres elementos relativos a las facetas que son la satisfacción con las facetas, la descripción de las facetas y la importancia de las facetas. La satisfacción con las facetas hace referencia a evaluaciones afectivas de las facetas laborales individuales. Las descripciones de las facetas se refieren a percepciones libres de afecto relativas a las experiencias asociadas con aspectos específicos del trabajo. Por último, la importancia de las facetas hace referencia a la importancia personal o el valor que la persona posee respecto a faceta laboral individual.

Haciendo referencia al concepto de discrepancia, hay dos factores subjetivos que son determinantes críticos de la satisfacción laboral. El primero de ellos es la discrepancia entre la cantidad de una faceta particular que la persona siente que tiene en el trabajo y la que le gustaría tener; el segundo factor es el grado de importancia personal o valor que el trabajador asigna a cada faceta del trabajo.

Esta teoría ha generado escasa investigación y muchos de los estudios realizados no dan un apoyo general al modelo. Un aspecto de la teoría que ha recibido apoyo empírico es la idea de discrepancia (Peiró 1996).

Teoría del grupo de referencia social.

Mantiene que el balance que realiza la persona para determinar la satisfacción laboral tiene como punto de referencia el punto de vista y las características de su grupo o categoría socioeconómica. La idea central es que el individuo tiende a evaluar las características de su situación laboral en términos de su marco de referencia. Entiende la satisfacción como

Para Korman, (1978): “Una función del grado en que las características del puesto de trabajo se ajustan a la norma y los deseos de los grupos que el individuo considera como guía para su evaluación del mundo y para su definición de la realidad social” (p.56).

Dentro de este contexto teórico un problema central para la investigación consiste en el estudio de los procesos que intervienen en la elección o aceptación por parte de los individuos de los grupos de referencia que les

sirven como base para evaluarse a sí mismos y otros objetos sociales, como su trabajo.

Festinger (1950) ha señalado que:

Las personas se fijan en aquellas personas que son semejantes a ellas para valorarse. Otras investigaciones han señalado que una serie de factores resultan también importantes a la hora de elegir el grupo o grupos de referencia y entre ellos cabe mencionar la clase social, la raza o el hábitat (p.48).

Teoría de los eventos situacionales.

Desarrollada por Quarstein, McAfee y Glassman (1992), esta teoría mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores: las características situacionales y eventos situacionales.

Las características situacionales son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión. Evidentemente son aspectos importantes para la persona y son comunicados al mismo tiempo o antes de ocupar el puesto.

Los eventos situacionales son facetas laborales que no tienden a ser pre- evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Los autores señalan que esas facetas pueden ser positivas o negativas.

Las características y los eventos situacionales difieren en una serie de aspectos. Entre ellos, se puede destacar que las características situacionales son aspectos de ambiente laboral relativamente estables duraderos, mientras que los eventos situacionales son relativamente transitorios. Es más costoso y difícil cambiar o mejorar las características que los eventos situacionales.

Por último, debido al diferente número de elementos que incluyen ambos factores, las reacciones de los empleados frente a ellos también difieren. Las respuestas emocionales frente a las características situacionales y los cambios

subsiguientes son más controlables, pero dicho control es difícil frente a las reacciones ante los eventos situacionales dada su especificidad. Como puede verse, esta teoría asume que la satisfacción laboral es el resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

Teoría de la equidad de Adams.

Pretende explicar el efecto que tiene sobre la motivación la comparación que los individuos hacen entre su situación (en términos de los aportes que hace y los beneficios que recibe) y la de otras personas o grupos que se toman como marco de referencia. En el seno de una organización, cada individuo brinda ciertos Aportes (A) en su trabajo (conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, dedicación, entusiasmo...) y percibe un conjunto de Resultados (R) (salario, otros beneficios socioeconómicos, prestigio, estimación, afecto...). Los individuos tienden a comparar los resultados y aportes propios con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia. Si denominamos R_p y A_p a los resultados y aportes propios, y R_{pr} y A_{pr} a los resultados aportes del referente, se pueden dar las comparaciones siguientes:

Si $(R_p/A_p) = (R_{pr}/A_{pr})$, hay sensación de equidad, pues la relación entre los resultados y los aportes propios es equivalente a la relación entre los resultados y aportes del referente. En tal situación el individuo se siente motivado hacia una conducta de elevado desempeño; Si $(R_p/A_p) < (R_{pr}/A_{pr})$ hay sensación de inequidad, y de ser receptor de una sub-retribución. En tal caso, el individuo ve disminuida su motivación y desarrolla conductas compensatorias (por lo general disminuyendo sus aportes o incrementando sus resultados por cualquier vía); Por último, si $(R_p/A_p) > (R_{pr}/A_{pr})$ el individuo puede desarrollar cierto sentimiento de culpa e igualmente asume conductas para restablecer la equidad (por lo general, incrementando sus aportes o disminuyendo sus resultados).

Además de alterar los aportes y/o los resultados propios, las personas pueden desarrollar otras conductas para restituir la equidad: pueden modificar

los aportes del referente, modificar los resultados del referente, cambiar el referente o cambiar la situación.

Modelo del procesamiento de la información social.

Desarrollado por Salacik y Pfeffer (1978). Los autores parten de un trabajo anterior en el que analizan las deficiencias de los modelos de satisfacción de necesidades existentes para explicar las actitudes laborales de los trabajadores y, fundamentalmente, la satisfacción laboral. Destacan los factores disposicionales del individuo para explicar la conducta individual, en detrimento de los factores situacionales.

Asimismo, defienden que los individuos forman sus actuaciones a partir de la información disponible en un determinado momento proveniente de su contexto social. Desde la aproximación del procesamiento de la información social, se parte de la premisa fundamental de que los individuos, como organismos adaptativos, adaptan las actitudes, conductas y creencias a su contexto social y a la realidad de sus situaciones y conductas pasadas y presentes. La actitud es el resultado de tres causas, a saber: las percepciones del individuo y la evaluación de los componentes afectivos del ambiente laboral o de la tarea; la información que provee el ambiente social abre las actitudes apropiadas, y la auto-percepción del individuo de las razones para sus conductas pasadas, mediada por los procesos de atribución causal.

Por otra parte, la información social afecta a las actitudes y necesidades tanto directa como indirectamente.

Modelo dinámico de Bruggemann

Este modelo se centra en la importancia que para la investigación en la psicología del trabajo y las organizaciones tiene la consideración de las diferentes formas que puede adoptar la satisfacción laboral y la calidad de la misma.

Criticaron los anteriores modelos, a los que consideraron como estáticos, y sus puntos de vista, insuficientes, puesto que establecen una primacía de los aspectos cuantitativos de la satisfacción laboral frente a los

aspectos cualitativos de la misma. Adolecen, asimismo, de una escasa correspondencia entre las teorías existentes y las medidas desarrolladas, de modo que muchos estudios continúan usando una actitud relativamente atórica basada en la medida de cuestionarios para estudiar la satisfacción laboral (Büssing,1993).

En esta línea, este modelo opta por una concepción dinámica de la satisfacción laboral, tanto a nivel conceptual como a nivel de investigación. La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. En este sentido, la satisfacción laboral es el resultado de un proceso de mayor complejidad que el mostrado por las teorías tradicionales de carácter estático.

La cantidad y calidad de satisfacción laboral viene determinada por la congruencia o discrepancia entre el valor real y el valor nominal de las características del trabajo. Por valor real se entiende el grado en que esas características están en el contexto del trabajo. A su vez, el valor nominal, hace referencia al objetivo que la persona espera obtener de las características en el trabajo.

A partir de este marco, el modelo de las diferentes formas de la satisfacción laboral se sustenta en tres variables básicas, seis formas de satisfacción laboral y diferentes pasos para llegar a unas formas de satisfacción u otras. Las variables del modelo son a) las diferencias entre el valor real de la situación de trabajo y el valor nominal de la persona y b) los cambios en el nivel de aspiraciones.

De este modo y siguiendo el proceso, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Este proceso consta de tres pasos, en el primero el factor clave es el ajuste entre las expectativas, las necesidades y los motivos, por una parte, y la situación de trabajo, por la otra. En el segundo paso, el factor clave serán los cambios en el nivel de aspiraciones y, por último,

en el tercer paso, el elemento diferenciador es la conducta de solución de problemas o afrontamiento.

Existen seis formas de satisfacción laboral resultantes:

La satisfacción laboral progresiva: el individuo se siente satisfecho con su trabajo e incrementa su nivel de aspiraciones; La satisfacción laboral estabilizada: el individuo se siente satisfecho con su trabajo y mantiene su nivel de aspiraciones; La satisfacción laboral resignada: el individuo siente una insatisfacción laboral indeterminada y reduce su nivel de aspiraciones; La insatisfacción laboral constructiva: el individuo siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones buscando formas de solucionar y dominar la situación; La insatisfacción laboral fija: el individuo siente insatisfacción con su trabajo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación y la pseudo-satisfacción laboral: el individuo siente insatisfacción con su trabajo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables, por lo que decide mantener su nivel de aspiraciones.

Modelo de expectativas de Porter y Lawler

Sostiene que la satisfacción laboral es el resultado más que la causa del desempeño. Diferentes niveles de desempeño desembocan en diferentes retribuciones, lo que produce a su vez diferentes niveles de satisfacción laboral. El esquema presenta la visión integral del modelo el cual se basa en las características personales y organizacionales para explicar la motivación. Considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él estima equivalente a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dentro del presente trabajo de investigación se han considerado las dimensiones que nos han permitido medir nuestro instrumento de satisfacción del personal de salud (MINSAL, 2002) los que se menciona a continuación:

Trabajo actual

El trabajo es una actividad realizada por una o más personas que se orienta hacia la satisfacción de una necesidad personal o de otras personas, y que posee una realidad objetiva y exterior al sujeto que lo produce. Involucra a todo el ser humano, que pone en acto sus capacidades y no solamente sus dimensiones fisiológicas y biológicas, dado que al mismo tiempo que soporta una carga estática, con gestos y posturas despliega su fuerza física, moviliza las dimensiones psíquicas y mentales. Por esta razón, se afirma que es una actividad específicamente humana.

Por otro lado, puede dar lugar a la producción de bienes y servicios destinados al uso doméstico, en la esfera no mercantil, sin contrapartida de remuneración salarial. Cuando se realiza con el objetivo de obtener a cambio un ingreso, en calidad de asalariado, de empleador o actuando por cuenta propia, estamos en presencia de un empleo.

Trabajo en general

La obra de Karl Marx constituye una defensa de un concepto amplio de trabajo, esto es, que admite que éste tiene potenciales de autonomía y autorrealización, y no lo reduce a pura actividad instrumental o a una disciplina social o psicológica coercitiva. Incorpora tres dimensiones, a saber: el trabajo es una actividad orientada a un fin (dimensión cognitivo-instrumental, o teleológica), pero también es interacción social y comunicación (dimensión práctico-moral, o social), así como autoexpresión práctica del ser humano (dimensión estético-expresiva).

Para Stebbins (1992):

La autorrealización no consiste para Marx en el mero goce pasivo o el mero consumo, sino que supone actividad y esfuerzo, y precisamente por eso puede alcanzarse por medio del trabajo; incluso podría decirse que el trabajo libre y creativo es una de las vías más indicadas aunque desde luego no la única para alcanzar. Esta idea de una autorrealización activa a través del

trabajo, que encontramos en Marx, concuerda con estudios psicológicos y sociológicos contemporáneos, que muestran cómo el esfuerzo y la autosuperación son componentes necesarios en la obtención de un sentimiento de autorrealización y plenitud vital (p.124).

Tampoco se entiende el trabajo, en Marx, como la esencia del ser humano. No es homo faber sino animal social, por lo que su socialidad determina su naturaleza y no al revés; es la praxis entendida como un actuar por el que se va construyendo el mundo, y no el trabajo que sería una forma específica de praxis, lo que define al ser humano y le diferencia de otras especies animales (p.397)

Es indudable que Marx, como la totalidad de pensadores y científicos sociales de su época, no advertía, con la claridad con que hoy lo hacemos, ni la imposibilidad de un desarrollo indefinido de las fuerzas productivas, ni las implicaciones de la destrucción de recursos naturales agotables. Pero también lo es que para Marx la producción económica nunca se planteó como un fin en sí mismo, sino que, por el contrario, la prioridad para él era el desarrollo humano, de tal manera que el ser humano domine y controle la producción, en vez de verse controlado por ella.

No debe interpretarse en el sentido de que Marx estuviese oponiendo allí el trabajo al ocio o al tiempo libre: si se contextualiza adecuadamente el famoso pasaje casi siempre abstraído del hilo de la argumentación marxiana se advierte con claridad que lo que allí se opone es el trabajo necesario (no libre) al plustrabajo libre; el tiempo dedicado a éste último, en la sociedad comunista, se extendería sobremanera según Marx, como consecuencia de la reducción del trabajo necesario posibilitada por la innovación tecnológica; pero, en cualquier caso, el plustrabajo seguiría existiendo, en la forma de actividades libre y conscientemente elegidas por cada individuo para desarrollarse y autorrealizarse como tal. Si se interpreta la obra de Marx desde estas coordenadas, resulta entonces inevitable concluir que ésta mantiene una clara continuidad en la defensa del concepto amplio de trabajo.

El concepto de trabajo de Marx es también antiproductivista y no asume la centralidad normativa del trabajo en la sociedad (es decir, aboga por la disolución del vínculo entre trabajo y supervivencia).

Marx solía despreciar el goce de la acumulación para oponerlo a la acumulación de goces significa que «en un giro casi hedonista. Su actitud claramente favorable hacia la reducción de la jornada laboral y el aumento del tiempo libre documentan también su antiproductivismo (p.379).

Interacción con el jefe inmediato

Reyes (2014), menciona: “La interacción intercambio de información aparentemente la forma como se dirigen los jefes a los subordinados, genera en ellos una sensación de tranquilidad y confianza dentro de su lugar de trabajo y en el desarrollo de las actividades” (p.56).

Es posible que los jefes desconozcan la percepción y afectación que sienten sus subordinados.

Construye conocimiento dentro del discurso de los jefes, los subordinados son escuchados y se tienen en cuenta sus conocimientos previos a la empresa buscando mejorar los procesos. a los subordinados les motiva sentirse partícipes en la construcción de conocimiento dentro de la empresa, compartir esos conocimientos con personas nuevas y en proceso de inducción.

Oportunidades de progreso

Ducci (1996), afirma:

La situación de los diferentes países que enfrentan el tema de la formación y desarrollo de los recursos humanos basados en un enfoque de competencia laboral es múltiple y diversa. Las experiencias centradas en la competencia laboral son relativamente recientes y se ha llegado a ellas por diferentes caminos. Es comprensible que países con distinta historia, herencia cultural, problemas, objetivos y, no menos importante, posición en el escenario mundial, aborden el tema con

perspectivas diferentes, con propósitos diversos y con comprensiones conceptuales y metodologías de distinta naturaleza (p.123).

De ahí la riqueza del tema que permite aprender los unos de los otros y ofrecer lecciones en base a la experiencia. Este Seminario nos da la oportunidad de conocer, discutir y contrastar las experiencias más significativas acumuladas a nivel internacional y, probablemente reconocer que, más allá de las diferencias y variaciones, empieza a forjarse una base de entendimiento compartido en relación con los principios y valores que constituyen el eje central del enfoque de competencia laboral. Existen por lo menos tres razones por las cuales el tema de formación basada en competencia laboral es importante para todos. Estos tres elementos se vinculan con todas las experiencias que se han acercado a este enfoque en el escenario mundial.

En primer lugar, porque enfatiza y focaliza el esfuerzo del desarrollo económico y social sobre la valorización de los recursos humanos y la capacidad humana para construir el desarrollo. En este sentido, constituye una manera de recuperar la humanización del trabajo, es decir, centrar nuevamente el proceso de crecimiento económico y desarrollo social en el ser humano, como agente y beneficiario del cambio.

Ducci (1996) una segunda razón fundamental, es porque este enfoque parece responder mejor que muchos otros a la necesidad de encontrar un punto de convergencia promisorio entre educación y empleo; entre los esfuerzos educativos y de formación de la mano de obra por una parte, y el funcionamiento del mercado de trabajo, por la otra. Tras el enfoque de competencia laboral subyace la premisa de que, ante el actual panorama de disociación creciente entre crecimiento económico y creación de empleo, con la consiguiente secuela de desigualdad y exclusión, no sólo se trata de crear más puestos de trabajo, sino también mejores puestos de trabajo; y que la calidad y capacidad de cada ser humano es determinante para su empleabilidad y para la calidad del empleo al que aspira.

Y finalmente, en tercer lugar, porque el enfoque de competencias se adapta a la necesidad de cambio, omnipresente en la sociedad internacional, bajo una multiplicidad de formas. Hemos hablado tanto del cambio, que pareciera que nos hemos habituado y adaptado a él. Sin embargo, el ritmo y las consecuencias del cambio no dejan de sorprendernos y en ocasiones confundirnos. La competencia laboral es un concepto dinámico, que imprime énfasis y valor a la capacidad humana para innovar, para enfrentar el cambio y gestionarlo, anticipándose y preparándose para él, en vez de convertirse en víctima pasiva y arrasada por transformaciones sin control.

Particularmente los países en desarrollo enfrentan la necesidad de encontrar nuevas y más favorables formas de inserción en el concierto internacional en profunda transformación. Deben recurrir para ello a su más abundante,preciado e inagotable recurso: su gente. De ahí, la importancia y proyección que el modelo de competencia laboral ofrece a los países en desarrollo. Si bien el cambio se presenta en todas las esferas, quisiera subrayar alguna de ellas, debido a su importancia para el enfoque de competencias laboral al que nos abocamos estos días.

Una primera esfera se encuentra constituida por el nuevo ordenamiento económico-social a nivel mundial. Es bien conocido que estamos en pleno proceso de globalización y desregulación de la economía, caracterizado por creciente flujos de inversión entre y a través de los países, apertura de los mercados, liberalización de la producción y del comercio, deslocalización y reubicación internacional de la producción, conformación de bloques de intercambio comercial, migración de fuerza de trabajo a través de fronteras, protagonismo de los sectores privados y redefinición de la función del Estado. La internacionalización de la economía se traduce en presiones hacia la competitividad que generan profundas reestructuraciones sectoriales y constante movimiento de surgimiento y declinación entre sectores y actividades económicas. Simultáneamente, en el ámbito social, los problemas que antes eran monopolio casi absoluto de los países en vías de desarrollo, como el desempleo, la pobreza, la desigualdad, y la exclusión, son flagelos que actualmente golpean también a los países industrializados, repercutiendo a su vez sobre los países pobres. En este contexto de creciente interdependencia,

el tema de la competencia laboral adquiere una dimensión internacional a la cual me referiré más adelante.

Una segunda esfera que quisiera resaltar es la de las transformaciones en la organización de la producción y del trabajo. Conocemos la reingeniería que se opera en las empresas bajo el imperativo de la competitividad. Las empresas, cualquiera que sea su envergadura y el sector en que se desempeña, se ven obligadas a aumentar la productividad, mejorar la calidad, producir puntualmente, buscar nuevos y adecuados mercados, llegar a ellos con nuevos y mejores productos, innovar y adoptar, absorber y adaptar nuevas tecnologías. Procurando la mejor inserción en el mercado y, con frecuencia, la sobrevivencia, las empresas de la más variada naturaleza y tamaño procuran crecer y estabilizarse económicamente y, al mismo tiempo, aumentar su flexibilidad, reduciendo en ocasiones el número de sus trabajadores estables y creado en compartida, alianzas, fusiones, circuitos de producción y nuevos encadenamientos, todo lo cual genera un tejido productivo inédito, con lazos complejos y no siempre fáciles de discernir entre pequeñas y grandes empresas multinacionales y aun con el sector informal. Las dualidades tradicionales se desdibujan. Este movimiento arroja despidos, desaparición de puestos de trabajo, cambio en los contenidos de los empleos disponibles y creación de nuevos puestos de trabajo que requieren competencias nuevas y en permanente evolución. La movilidad que requiere la mano de obra, tanto dentro de las empresas como externa, entre empresas y sectores de actividad, sumada a la creciente inestabilidad, precariedad e inseguridad en las condiciones de empleo, acentúan la necesidad de desarrollar la competencia de los trabajadores mediante una formación continua que facilite el empleo recurrente a lo largo de la vida activa.

Remuneraciones e incentivos

Se utilizan muchos planes de incentivos y hay varias maneras de categorizarlos. En las líneas que preceden serán descritos de manera sucinta.

El aumento por mérito

El pago por mérito o aumento por mérito es cualquier incremento salarial que se otorga a un empleado con base en su desempeño individual. Es diferente de un bono en cuanto representa un incremento continuo, mientras que el bono es un pago de una sola vez. Aunque el término «pago por méritos» puede aplicarse a los aumentos como incentivo que se otorgan a cualquier empleado (de oficina o de fábrica, administrativo o no), el término se utiliza con más frecuencia con respecto a los empleados de oficina y particularmente a los profesionales, oficinistas o empleados de mostrador y secretarias.

El pago por méritos cuenta con promotores, pero también con detractores y es objeto de mucho debate. Los primeros argumentan que únicamente la remuneración y otras recompensas vinculadas directamente al desempeño pueden motivar un mejor desempeño. Señalan que el efecto de conceder aumentos salariales independientemente del desempeño individual podría en realidad afectar el desempeño al mostrar a los empleados que obtendrán la misma recompensa sin importar cuál sea este.

Por otra parte, quienes están en contra del pago por méritos ofrecen algunas buenas razones por las que estos planes podrían resultar contraproducentes. Una es que la utilidad del plan de pago por méritos depende de la validez del sistema de evaluación del desempeño, y si las evaluaciones son consideradas injustas, lo mismo ocurrirá con el aumento por méritos que se basa en ellas. En el mismo sentido, los supervisores con frecuencia tienden a minimizar las diferencias en el desempeño de los empleados cuando se calculan los aumentos por méritos; más bien dan a la mayoría de los empleados más o menos el mismo aumento, ya sea debido a una negativa a alinear a algunos empleados o por el deseo de dar un aumento generalizado que, cuando menos, les ayude a soportar el costo de la vida. Un tercer problema es que casi todos los empleados piensan que se desempeñan por arriba del promedio; por lo tanto, recibir un aumento por méritos menor al promedio puede ser desmoralizante. Sin embargo, aunque problemas como estos pueden afectar un plan de pago por méritos, parece haber pocas dudas de que ese plan puede y mejora el desempeño. Sin embargo, es necesario

asegurarse que las evaluaciones a este respecto sean lo más eficaces posibles.

En general, muchas compañías actualmente se alejan de las prácticas tradicionales de remuneración basadas en la antigüedad y recurren a prácticas basadas en el desempeño de los empleados. Entre estas nuevas prácticas se encuentra el uso generalizado del pago por méritos. Otras incluyen vincular la compensación a resultados específicos y un sistema de pago por habilidad, específicamente aquel que representa incentivos individuales por el desarrollo de las habilidades.

Incentivos para empleados profesionales

Los empleados profesionales son aquellos cuyo trabajo incluye la aplicación de conocimiento adquirido a la solución de los problemas de la empresa, incluyendo a los abogados, doctores, economistas e ingenieros. Los profesionales casi siempre llegan a sus posiciones mediante periodos prolongados de estudio formal.

Las decisiones de remuneración relacionadas con los empleados profesionales comprenden problemas únicos. Uno es que para la mayoría de los profesionales el dinero históricamente ha sido menos importante de lo que ha sido para otros grupos de empleados. Esto en parte se debe a que los profesionales de cualquier forma normalmente reciben buena paga, y en parte porque tienden a estar más impulsados por el deseo de producir trabajo de gran calidad y recibir reconocimiento de los colegas en su profesión. Como resultado (y simplemente como regla de costumbre), los profesionales que ingresan a una compañía no lo hacen con expectativas de altos ingresos a menos que planeen adentrarse a la administración. Lo que esperan es un progreso razonable en la compensación y pago equitativo, y sin estos elementos se sentirán rápidamente insatisfechos.

Sin embargo, eso no quiere decir que a los profesionales no les guste recibir incentivos financieros (y, de hecho, el uso de esos planes tiene cada vez más popularidad, especialmente entre las empresas de alta tecnología). Por ejemplo, estudios realizados en industrias basadas en la ciencia, como la

farmacéutica y la aeroespacial, consistentemente muestran que las compañías con grupos de investigación y desarrollo más productivos cuentan con planes de remuneración como incentivo para sus profesionales, normalmente en la forma de bonos. El ciclo de tiempo de estos planes de incentivos tiende también a ser de más de un año, lo que refleja los años de desarrollo que generalmente se necesitan para diseñar, desarrollar y comercializar un nuevo producto.

Aunque no son estrictamente incentivos, existen muchos elementos no salariales que los profesionales deben tener para hacer mejor su trabajo. Estos elementos van desde un mejor equipo e instalaciones y un estilo de administración estimulante para apoyar sus publicaciones profesionales, bonos especiales por los inventos, membresías pagadas por la compañía en organizaciones profesionales y asistencia a reuniones, y apoyo para una mayor instrucción.

Recompensas para los colaboradores clave

De acuerdo con una encuesta reciente conocida como Hay Executive and Key Contributor Compensation Survey entre empresas de alta tecnología, aproximadamente 76% de los participantes dijo que contaba con algún tipo de plan formal o informal de colaboradores clave. (Esto hace que, según otro estudio "Hay", haya seis veces más probabilidades que en esa industria cuenten con ese plan que en la industria estadounidense en general.)

En la encuesta a empresas de alta tecnología, el dinero en efectivo fue la recompensa más común y normalmente se trataba de un premio de una sola vez. Aproximadamente la mitad de estas empresas utilizaron algún tipo de plan de compensación con acciones (opciones o dádivas de valores) para recompensar. Con respecto a los pagos en efectivo, las oportunidades máximas para los individuos iban de 5000 a 30,000 dólares (normalmente eran 5000 dólares) para el personal clave. Otras recompensas incluían premios no monetarios como automóviles, viajes y financiamiento para investigación, así como periodos sabáticos, reconocimiento público, libertad para elegir proyectos y «mejoras en el trabajo general.

Plan de reparto de utilidades

En un plan de reparto de utilidades, la mayoría de los empleados reciben una participación de las utilidades de la compañía. El número de empresas con planes de este tipo se ha duplicado cada cinco años desde 1951 y actualmente existen muchos planes de esa clase. Por ejemplo, esos planes se utilizan en General Motors, Pan Am y Uniroyal. La mayoría de los mismos toman la forma de planes de «reparto de ganancias» en los que, básicamente, el tamaño del bono del empleado depende del tamaño de las utilidades de la compañía, en cuyo caso más utilidades significarán un fondo mayor y menos (o nada de utilidades), significa que no habrá bono (o inclusive una reducción en el pago).

La investigación sobre la eficacia de los planes de reparto de utilidades está fragmentada. En un estudio, aproximadamente la mitad de las compañías encuestadas pensaba que sus planes de reparto de utilidades habían sido benéficos, pero estos beneficios no eran necesariamente en términos de un mayor desempeño y motivación. Por el contrario, los beneficios organizacionales probablemente son más sutiles. Por ejemplo, estos planes podrían incrementar el sentido de compromiso de los trabajadores con la organización, así como la sensación de participación y sociedad de la persona. Es posible también que reduzcan la rotación de personal y alienten las economías por parte de los empleados.

Hay varios tipos de planes de reparto de utilidades, pero los más populares son los planes en efectivo. En este caso, un porcentaje de las utilidades (generalmente del 15% al 20%) se distribuye como participación de utilidades en intervalos regulares. Un ejemplo de esto es el Sistema de Incentivos Lincoln, instituido por vez primera en la Lincoln Electric Company de Ohio. En una versión del plan Lincoln, la mayoría de los empleados trabajan con base en un plan de trabajo por piezas garantizado y cada año se distribuyen las utilidades anuales totales (menos impuestos, 6% de dividendos para los accionistas y una reserva para inversión) entre los empleados con base en su calificación de méritos. Otras versiones del plan Lincoln comprenden también un sistema de sugerencias que paga a los trabajadores

individuales recompensas por los ahorros derivados de sus sugerencias. El plan Lincoln ha tenido mucho éxito.

El reparto de utilidades ha alcanzado quizás su conclusión lógica en Japón, donde para muchos empleados existe un bono semestral que refleja tanto el nivel económico del país como el desempeño de la empresa; la cantidad de este bono semestral de reparto de utilidades generalmente es equivalente a 5 o 6 meses de salario para cada empleado.

El papel de los directivos en los planes de incentivos.

El departamento de personal desempeña un papel importante en el desarrollo y administración de los planes de incentivos. La medición del trabajo es la técnica utilizada para estudiar cada puesto y determinar una tarifa de producción normal o de base; precisamente en esta tarifa se basarán los incentivos. El departamento de personal pone en práctica la herramienta de evaluación del desempeño utilizada para determinar el rendimiento, en la que normalmente se basan los aumentos por méritos.

En la Bell and Howell Company, por ejemplo, los especialistas en compensación desarrollaron un plan de remuneración por méritos, para los empleados no exentos que incluía detalles como: 1) qué criterio se utilizaría para medir el desempeño de los empleados en cada grupo de puestos como los de ensamblaje y los operadores de máquinas y 2) a qué cantidad de aumento por mérito son elegibles los empleados de cada grupo de puestos, Además, ese departamento es responsable de dar la capacitación necesaria en materia de supervisión, con relación, por ejemplo, a la forma de evaluar el desempeño y la forma en que funciona el plan de incentivos, así como de la preparación de los comunicados mediante los que se informa a los trabajadores del nuevo plan. Finalmente, debe revisar continuamente los diferenciales de paga entre los empleados, la paga de la compañía con relación a otras empresas y cualquier queja y/o denuncia de los empleados con respecto al plan de incentivo. Por tanto, el papel del departamento de personal en los incentivos es muy importante.

Los supervisores desempeñan también un papel importante en la administración del plan de incentivos. Ayudan a determinar los métodos de trabajo apropiados y ayudan a desarrollar y vigilar los estándares de trabajo fijados por los ingenieros industriales.

Al final (pero no menos importante) los supervisores afectan los incentivos a través de sus efectos en la evaluación del desempeño. El objetivo básico de un incentivo debe ser alentar un buen desempeño al vincular éste con las recompensas, y eso a su vez requiere evaluaciones del desempeño válidas y precisas. Cuando, como sucede en ocasiones, el supervisor socava el sistema de evaluación (por ejemplo, al calificar indiscriminadamente bien a todos para que puedan recibir un aumento o al tratar injustamente a algunos empleados), el resultado es minimizar también la eficacia del plan de incentivos. Por lo tanto, los gerentes de línea también desempeñan un papel crucial en la administración del sistema de incentivos.

Problemas de los planes de incentivos

Hay varias razones por las que los planes de incentivos fracasan, la mayoría de las cuales pueden explicarse en términos de lo que se sabe sobre la motivación humana. Para que ocurra la motivación, el trabajador debe creer que el esfuerzo de su parte conducirá a recompensas y debe desear esa recompensa. En la mayoría de los casos cuando fallan los planes de incentivos, se debe a que una o las dos condiciones no se cumplen. Los estándares injustos (estándares demasiado elevados o inalcanzables) son por lo tanto una causa del fracaso de los planes de incentivos. Una segunda es el temor real o imaginado de que las tarifas serán reducidas o los estándares incrementados si el desempeño excede los niveles normales durante mucho tiempo.

Las reducciones en las tarifas de pago han sido durante mucho tiempo el problema de los planes de incentivos y esta dificultad persiste hasta ahora, por ejemplo, entre los fabricantes que reducen el territorio de un vendedor tan pronto como sus comisiones se tornan «excesivas». Las restricciones de grupo y las presiones de los compañeros pueden operar tanto a favor como en contra

del plan; si un grupo considera justo el plan, puede mantener al margen a sus detractores y mantener una alta producción. Pero lo opuesto es cierto también, y si por alguna razón el grupo considera que el plan es injusto (mediante la educación, ostracismo o castigo), verá que los niveles de producción de los miembros del grupo se mantienen bajos. Otros planes fallan debido a que los empleados no los entienden ya sea porque el plan es demasiado completo o porque no se comunica a los empleados de manera entendible.

En resumen, deben tener planes de incentivos todas las organizaciones para motivar a los trabajadores a hacer mejor su trabajo.

Interrelación con sus compañeros de trabajo

En la interacción los participantes son tanto hablantes como escuchas, miran y son mirados, actores y observadores. En la interacción todo importa, todo tiene sentido: el cruce o robo de turnos, los silencios largos, las miradas situadas; los roces continuos de manos, piernas, codos; la menor o mayor atención, la ambigüedad, la claridad, el acuerdo, la crisis.

De acuerdo con Franco (2006):

Las interacciones sociales en las organizaciones pueden ser efímeras, permanentes o consecuentes, fundamentadas en grandes amores o grandes odios, en fuerzas que presionan o elasticidades que desconciertan. Lo cierto es que, en esas interacciones tan cotidianas, tan repetidas, tan usuales, se manifiestan las variadas formas de ser de los sujetos que no se lograrían detectar de continuar partiendo del concepto comunicación como un estado ideal del ser humano o de teorías abstractas y unidireccionales en las que no se tiene en cuenta al otro, a las unidades, procesos y recursos de la interacción comunicativa (p.46).

Al respecto, Winkin (1994) plantea:

En este sentido se piensa, en principio, en una comunicación releída como interacción comunicativa, caracterizada como hecho

social en el que participan sujetos que tienen una formación cultural, que se equivocan dado que la lengua no se inscribe del mismo modo en todos los sujetos y que cumplen con roles sociales: Que las personas se miren o se envidien, que intercambien cartas o cenén juntas, toda la gama de las relaciones que se ponen en juego entre una persona y otra, momentáneas o permanentes, efímeras o gravemente consecuentes una sin cesar a los hombres. Las interacciones son los átomos de la sociedad, fundamentan toda la dureza y toda la elasticidad, todo el color y toda la uniformidad de la vida social, que nos resulta tan evidente y sin embargo tan misteriosa. (p. 98).

Entendemos con Goffman (2001):

Interacción es lo que realmente hacemos los seres humanos cuando estamos juntos, porque interactuar significa analizar la distancia de las relaciones sociales». Se basa en el método de la microsociología para el análisis de las pequeñas partes de un tejido formado por las distintas prácticas rituales de la vida social. Dicho método pretende «analizar la organización social de los encuentros como un orden de fenómenos sociales con una historia específica (p.9).

La interacción comunicativa para Goffman es una metáfora teatral que permite comprender el hecho de que el lenguaje no sea más que una especie de acción. Dramatizar una situación es transformarla en historia susceptible de ser contada y, al reactualizarla según su gramática y el vocabulario de los motivos, se hace de ella una representación. En la vida cotidiana un individuo es como un actor en escena que tiene guiones para participar en el escenario de las conversaciones, con indumentarias para cada una de ellas; las luces son las miradas de cada uno de los participantes de esas conversaciones y la guía de la interacción misma; el auditorio es el mismo sujeto que se oye hablar, es el otro que interviene con su voz, con sus gestos, con sus contactos lejanos o cercanos.

En la metáfora teatral son centrales algunos análisis de los teóricos de la Escuela de Palo Alto Invisible Collage Winkin (1994), afirma: “cuando estudian la relación que los sujetos establecen entre sus formas de interactuar con las formas de interactuar del otro, y defienden que, de entre todos los órganos de los sentidos, el ojo tiene una función sociológica única” (p.23).

Así, desarrolla Goffman la tesis de que la mirada juega un papel central en la vida social. Esto deviene, por lo tanto, en la concepción de que la unión y la interacción entre individuos están fundadas sobre un intercambio de miradas.

Gracias al análisis de pequeñas interacciones llevadas a cabo en la Escuela de Chicago, donde trabajó Goffman, se conformó un grupo de observadores dedicados a seguir esta tradición, denominada Interaccionismo simbólico. El interaccionismo simbólico propuso una teoría de la formación social del «sí mismo», como instancia en la que el individuo toma conciencia de sí, situándose en los distintos puntos de vista de los miembros de su grupo. Como todo acto implica la cooperación de más de un individuo, este es consciente de lo que le pasa cuando se pone en relación con otros, cuando socializa sus valores en cooperación y en comunicación (Joseph, 1999).

Ambiente de trabajo

Para analizar este tema, proponemos una clasificación de los riesgos según su naturaleza. Nos referiremos a los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente de trabajo, así como a los factores tecnológicos y de seguridad y a los derivados de catástrofes naturales y desequilibrios ecológicos. Cada uno de esos sub-conjuntos comprende diversos factores que serán mencionados y tratados de manera somera.

Ruido

El ruido es una manifestación del sonido que no es deseada por quien lo escucha, que se percibe como desagradable y molesto por parte de los trabajadores o que ejerce un efecto dañino sobre la capacidad auditiva de los mismos. Su origen es una vibración mecánica de un medio sólido, líquido o gaseoso que se propaga en el aire. Pero no todas las vibraciones mecánicas

pueden ser escuchadas de la misma manera por los seres humanos puesto que aquellas deben reunir ciertas características de intensidad, frecuencia y timbre. La intensidad del ruido está determinada por el nivel de presión sonora y se mide en decibeles (dBA).

Un número considerable de actividades, y físicamente muchas de las que corresponden al sector secundario y al sector extractivo de la economía, se llevan a cabo en condiciones tales que fácilmente se alcanzan o superan los 90 decibeles (dBA) que ha sido fijado como el máximo admisible por nuestra legislación. Pero incluso esta, a pesar de sus imperfecciones, prevé que desde el momento en que se está expuesto a los 85 dBA se deben hacer exámenes y reconocimientos médicos periódicos, se deben usar protectores auditivos o llevar a cabo acciones de prevención, puesto que ya a ese nivel de intensidad la mayoría de los trabajadores comienzan a experimentar daños auditivos que son irreversibles. La significación de la variación de la intensidad no está reflejada directamente por la modificación de los decibeles, a causa de la escala utilizada. Así un aumento de 3 (tres) dBA indica que el ruido ha aumentado al doble su intensidad. El ruido es el contaminante del medio ambiente de trabajo que está más difundido en los lugares de trabajo y que afecta a la gran mayoría de los trabajadores.

El ruido tiene efectos sobre la salud de quienes los experimentan. Dichos efectos pueden ser de carácter auditivo o no-auditivos. Los efectos auditivos son los daños provocados por el ruido sobre el órgano de la audición. Esto se genera por dos mecanismos: el barotrauma acústico se produce cuando el oído ha estado expuesto a un ruido de una muy alta intensidad, aunque fuera durante corto período de tiempo. Por ejemplo, una explosión, un cañonazo u otro ruido de una intensidad situada entre los 120 y 140 dBA, puede destruir el tímpano y desarticular los huesillos del oído medio, dejando como secuela un tipo de sordera: de conducción. Este efecto es aún mayor cuando se trata de un ruido intenso que se genera de manera sorpresivo, sin que los trabajadores afectados puedan estar prevenidos.

Otro posible efecto es la sordera profesional, que a su vez comprende una gran variedad de hipocausias, o lo que es lo mismo, un daño irreversible

del órgano de Corti (uno de los que componen el oído interno) que se da de progresiva deteriorando la audición. Esta sordera no tiene hasta el momento posibilidad alguna de curación. Para que se produzca una hipoacusia deben darse varios factores de una manera combinada una intensidad de ruido igual o superior a 85 dBA, un tiempo prolongado de exposición al ruido, una débil capacidad personal de resistencia y/o adaptación al ruido y una determinada frecuencia dado que los tonos agudos son más dañinos que los graves.

Los efectos auditivos son de diverso tipo. Cuando la intensidad se sitúa entre los 65 y los 85 dBA, los trabajadores sufren un incremento de la carga de trabajo y de la fatiga, haciéndose más lento el proceso cognitivo (que comienza con la percepción de las informaciones y culmina con la adopción de decisiones y el control de la actividad) con lo cual se incrementó el número y la gravedad de los errores e incidentes. El ruido provoca además efectos digestivos, cardiovasculares, tensiones musculares, perturbación del equilibrio. También se han constatado alteraciones síquicas cuyos síntomas más frecuentes son la fatiga nerviosa, la agresividad, el mal humor, la ansiedad, etc. La vida familiar y social es también perturbada pues la sordera provoca un aislamiento y porque cuando la fatiga auditiva no se ha recuperado, dificulta las relaciones familiares. Hace casi 30 años, Le Guillant, en un célebre estudio, puso de manifiesto la existencia de un cierto tipo de neurosis entre las telefonistas, provocada por el ruido y la sobre-carga mental de las operadoras telefónicas y que fue descrita a través de varios síntomas: dolores de cabeza, zumbidos en los oídos, pensamientos obsesivos relativos al trabajo, alteraciones del sueño y del humor, expresiones verbales estereotipadas, etc.

Vibraciones

Las vibraciones están provocadas por un movimiento oscilatorio de un cuerpo sólido líquido o gaseoso alrededor de un punto de equilibrio que es tomado como referencia. Cuando tiene lugar en el aire o en un gas, estamos frente a un sonido (perceptible) o a infrasonidos y ultrasonidos que no se llegan a oír. Por su parte, las vibraciones mecánicas se refieren a los cuerpos sólidos y pueden ser representados bajo formas sinusoidales, periódicas o aleatorias. Es sobre estas últimas que vamos a tratar. Las vibraciones son percibidas por

diversos órganos que las transmiten desde el sistema nervioso superficial: la piel, los órganos internos, el aparato vestibular del oído. El umbral para percibir las vibraciones depende de la frecuencia de las mismas, de la sensibilidad de los receptores y de la extensión del área de contacto. Los efectos sobre la salud se verifican cuando los trabajadores están expuestos de manera prolongada a las vibraciones que provocan daños.

Según sea la frecuencia de las ondas se clasifican en:

Vibraciones de larga frecuencia: son aquellas que tienen menos de 2 Hertz, que son lentas y provocan un cuadro patológico particular caracterizado por mareos, náuseas, vómitos (cinetosis). Estos síntomas son muy frecuentes entre los tripulantes y pasajeros de embarcaciones o de vehículos de transporte cuando se viaja a larga distancia; Vibraciones de alta frecuencia: son aquellas que superan los 20 Hertz y son generadas por útiles de perforación y herramientas de rotación tales como taladros, perforadoras, remachadoras, martillos neumáticos, sierras circulares, etc. Los daños provocados por este tipo de vibraciones son de tipo vascular (por ejemplo, el llamado síndrome de Reynaud o enfermedad del «dedo muerto» tan frecuente entre los leñadores que usan sierras eléctricas), osteomusculares (necrosis, aséptica de los huesos de la mano), trastornos en músculos, nervios y tendones de la mano. Pero además de estos efectos sobre la salud, las vibraciones contribuyen a incrementar la carga global de trabajo, puesto que dificultan la percepción de las informaciones visuales y auditivas, dando lugar frecuentemente a errores e incidentes.

La temperatura

La temperatura fisiológica vital debe oscilar entre los 36° y los 37°. Para que la temperatura se mantenga entre esos dos límites, los seres humanos requieren una permanente coordinación de dos procesos llamados termogénesis y termólisis.

El trabajo puede realizarse con exceso o con defecto de calor. Cuando el trabajo se realiza en situaciones donde predomina una temperatura elevada (más de 30 °C, por ejemplo), la naturaleza pone en marcha diferentes

mecanismos para transferir calor desde el cuerpo humano hacia el medio ambiente, tales como la conducción, la convección, la radiación y fundamentalmente la evaporación. La evaporación opera a través de una mayor circulación sanguínea y del sudor.

Al incrementarse la carga térmica por encima de los valores considerados normales por el propio trabajador, este experimenta molestias, incomodidad y progresivamente disminuye su actividad mental. Si el incremento es aun mayor, se producen perturbaciones psico-fisiológicas, que aumentan la frecuencia de los errores y accidentes, reduciendo la eficiencia del trabajo. La exposición a temperaturas elevadas puede dar lugar a dos patologías: crónicas y agudas. La patología propia de la exposición crónica puede adoptar formas diversas: urinarias, sexuales (esterilidad), vasculares (arteriosclerosis) y un envejecimiento precoz de la piel. Estos daños son experimentados por quienes trabajan cerca de fuentes de calor como cocineros, caldereros, etc. La patología por exposición aguda se manifiesta por desequilibrios hormonales (deshidratación), golpes de calor que llevan la temperatura corporal hasta valores peligrosos incompatibles con la vida debido a que pueden provocar el agotamiento del normal funcionamiento del sistema de termólisis.

Por el contrario, cuando los trabajadores están expuestos al frío, se provoca una vaso-contracción de las arterias de la piel y de las extremidades. Además, hay efectos locales y generales sobre la salud. Mientras estos últimos consisten en la generación de una predisposición a contraer enfermedades respiratorias, crónicas y agudas, así como trastornos reumáticos, aquellos son las lesiones directas al nivel de las superficies expuestas, generalmente de los miembros del cuerpo y que dependen del tiempo de exposición y de la temperatura. Los trabajadores expuestos a muy bajas temperaturas experimentan además una frecuencia más elevada de accidentes que quienes están a temperaturas más benignas, debido al retraso que se produce en el proceso de percepción de informaciones y de adopción de decisiones, así como por las dificultades para accionar fluidamente los miembros a causa de la pérdida de la sensibilidad.

La iluminación

La luz visible es de una radiación electromagnética cuya longitud de onda oscila entre los 380 y los 760 nanómetros (nm). Por arriba y por debajo de esta franja se encuentran las radiaciones ultra-violetas e infrarrojas, respectivamente. La unidad de medida para evaluar la iluminación es el lux, que corresponde al flujo luminoso que incide sobre una superficie.

Las fuentes de luz pueden ser de carácter natural o artificial, siendo decisivo para nuestro tema de estudio tanto la intensidad como su distribución dentro del ambiente de trabajo. Como, frecuentemente, durante una buena parte de la jornada normal de trabajo la iluminación en los ambientes de trabajo es de naturaleza artificial, el reflejo de esta sobre las piezas metálicas o brillantes puede impedir la apreciación de los detalles de los objetos de trabajo y los productos, así como los indicadores registrados en los instrumentos de control. Lo mismo sucede con los efectos estroboscópicos que surgen de piezas, equipos o herramientas en movimiento que parecen estar inmóviles. Tanto el exceso como el defecto de iluminación pueden dar origen a daños permanentes a la visión. El exceso de iluminación provocado por los reflejos en zonas desérticas o nevadas, o por el trabajo de soldaduras, provocan daños a causa de la franja ultravioleta.

El deslumbramiento puede causar una incapacidad momentánea de la visión, así como exigir un mayor esfuerzo visual o requerir adoptar posiciones molestas con repercusiones al nivel músculo-articular.

Cuando el sistema de iluminación correspondiente a un puesto de trabajo es adecuado y permite trabajar satisfactoriamente, ello tiene repercusiones positivas directas sobre el aumento de la producción, la reducción de los errores, el mejoramiento de la calidad, reduciendo la fatiga visual y la posibilidad de accidentes.

Humedad

La humedad está estrechamente relacionada con otros factores de riesgo, como, por ejemplo, la temperatura, la velocidad de movimiento del aire,

etc. Tal como se mencionó precedentemente, el principal mecanismo para eliminar el calor del cuerpo humano es a través de la evaporación de la transpiración, y, por consiguiente, en un ambiente muy húmedo la carga térmica va a provocar una mejor respuesta del organismo, ya que no puede evaporar fácilmente. Este fenómeno se observa frecuentemente en el trabajo de los mineros de fondo y en las hilanderías. Una situación opuesta aparece en las cabinas presurizadas de los aviones, donde el grado de humedad es ínfimo, provocando la sequedad de la piel y de las mucosas, especialmente las respiratorias.

Radiaciones Ionizantes

Las radiaciones no-ionizantes son aquellas que no poseen una energía suficiente como para provocar la ionización de las células de los tejidos. Estas radiaciones son clasificadas según su longitud de onda. Las microondas se utilizan en las telecomunicaciones y en el área médica para fisioterapia a fin de efectuar diagnósticos por imágenes y ondas de alta frecuencia. En el caso de estar expuestos crónicamente a las microondas, se observan lesiones en el cristalino (cataratas), en los testículos (hipospermia) y al nivel del sistema nervioso. Los rayos infrarrojos tienen una longitud de onda situada entre los 0,75 nanómetros y 1 nanómetro.

Están provocados, entre otras cosas, por trabajos con soldadura de arco y hornos de fundición. Sus efectos son esencialmente térmicos: quemaduras en las superficies expuestas. Los trabajadores de la industria del vidrio que hacen aún tareas de soplado pueden verse afectados por cataratas a causa del calor. Los rayos ultravioletas tienen una longitud de onda situada entre los 400 y los 200 nanómetros. La principal fuente de estos rayos es el sol, pero en la industria son generados artificialmente, por ejemplo, en los tubos fluorescentes. La soldadura por arco genera una gran cantidad de rayos ultravioletas dando lugar a un tipo particular de conjuntivitis. Los marineros y los trabajadores agropecuarios pueden verse afectados cuando están expuestos crónicamente, sufriendo quemaduras y Predisponiéndose a contraer un cáncer de piel.

Las radiaciones ionizantes provocan daños en ciertas células. Por ello son utilizadas para tratar el cáncer; pero cuando no existen razones terapéuticas y no hay un mayor control, se pueden provocar serias lesiones en el organismo. Dentro de las radiaciones ionizantes están los Rayos X, los Rayos Gamma y los Rayos Cósmicos, que pueden tener un origen natural o artificial. Quienes están expuestos a Rayos X o utilizan sustancias radioactivas, pueden sufrir serias lesiones si no adoptan precauciones y si permanecen expuestos durante un tiempo considerable. En un primer momento se producen vómitos y náuseas, posteriormente hay caídas de cabellos, infecciones y fiebre, finalmente disminuyen los elementos celulares de la sangre acarreándose la muerte en casos severos. Las radiaciones pueden provocar efectos tardíos, tales como el cáncer. Los embriones de vida humana son muy sensibles a las radiaciones, tal como se demostró con motivo de la catástrofe de Hiroshima y Nagasaki donde abundaron luego los partos prematuros, malformaciones congénitas y abortos espontáneos entre los sobrevivientes. Actualmente, como estos riesgos comienzan a ser más conocidos, es más fácil la prevención y el control.

Contaminantes químicos

Los riesgos o contaminantes químicos del medio ambiente de trabajo son muy numerosos en la actualidad y tienen graves efectos sobre la salud de los trabajadores que están expuestos o que manipulan dichos productos. La toxicología es la ciencia que los estudia en particular, analizando las repercusiones de líquidos, polvos, humos, gases o vapores que están presentes en el ambiente de trabajo.

Un número considerable de trabajadores están permanentemente expuestos a estos contaminantes: en la construcción, en las fábricas de cemento, industrias químicas y fábricas de pintura, en los aserraderos y carpinterías, en la transformación del acero y otros productos.

El gran número de contaminantes identificados y la incorporación permanente de otros nuevos que no han sido aún analizados desde el punto de vista de los riesgos que generan son fuente de inquietud y han dado lugar a un

gran campo para la investigación y la prevención. El conjunto de enfermedades provocadas por las lesiones pulmonares debido a la inhalación de polvos se conoce frecuentemente como neumoconiosis o neumopatías profesionales. Las consecuencias de estas inhalaciones se conocen desde la antigüedad y las sustancias son clasificadas según las reacciones que provoquen sobre las fibras pulmonares en: colágenas y no-colágenas. Actualmente se las clasifica según la naturaleza de las sustancias: las neumopatías por inhalación de polvo mineral (hierro, silice, asbesto, etc.), las neumopatías por inhalación de polvos orgánicos (de algodón, de caña de azúcar, de madera de heno enmohecido, etc.), las neumopatías por causa de gases y emanaciones (amoníaco, anhídrido sulfuroso, óxidos de nitrógenos, etc.) La silicosis en particular, es una lesión pulmonar que provoca una insuficiencia en el funcionamiento de dicho órgano, que es experimentada frecuentemente por los mineros y trabajadores y trabajadores siderometalúrgicos.

El amianto o asbesto, puede dar lugar a un cáncer profesional, denominado asbestosis. Más de 3.000 productos utilizan actualmente el amianto en su composición o fabricación, en virtud de las propiedades del mismo para resistir al calor y al fuego. La asbestosis se manifiesta normalmente luego de 10 o más años de exposición al riesgo pero actualmente se han desarrollado numerosas medidas de carácter preventivo: la mejor ventilación de los locales, la humidificación de las fibras de amianto antes de proceder a su corte, el aislamiento de esas actividades en lugares apartados dentro del establecimiento, la instalación de poderosos aspiradores de polvos, etc. Gracias al esfuerzo de la OMS y de la OIT el cáncer profesional se estudia cada vez con mayor intensidad y seriedad. Actualmente se posee información acerca de unas 40 sustancias que tienen efectos cancerígenos probados sobre el organismo humano, muchas de las cuales están presentes en el medio ambiente de trabajo. Dentro de la OMS funciona una Agencia Internacional para la Investigación sobre el Cáncer (IARC o CIRC), que confeccionó en 1982 un primer listado de sustancias químicas y de actividades las que, de acuerdo a estudios epidemiológicos, han demostrado tener una correlación bastante estrecha entre su utilización y la aparición del cáncer entre seres humanos o en animales.

Un primer listado acerca de productos probadamente cancerígenos incluye compuestos inorgánicos derivados de metales como el amianto o asbestos, el arsénico, el cromo, el benceno, el cloruro de vinilo, los aceites minerales que tienen HPA (hidrocarburos policíclicos aromáticos).

La existencia del cáncer profesional ha sido demostrada en ciertas actividades tales como la fabricación de alcohol isopropílico, de caucho, de calzado, de muebles y en refinerías de níquel. Una segunda lista incluye sustancias que probablemente sean cancerígenas para los humanos. El grupo 2-A incluye aquellos productos acerca de los cuales hay una evidencia limitada: berilio, el níquel y sus compuestos, dietil-sulfato, etc.

El grupo 2-B incluye sustancias que se han demostrado cancerígenas respecto de animales, pero sin que haya aún mayores evidencias en cuanto a los seres humanos: auramina, colorantes de bencidina, dibromuro de etileno, formaldehído, tetracloruro de carbono, heptacloro, tricloruro de benceno, etc. La tercera lista incluye sustancias químicas o procesos de fabricación que están siendo estudiados sin que hasta el presente haya mayores evidencias de su cancerogenicidad. Para prevenir los efectos negativos de los productos e insumos químicos a los cuales pueden estar expuestos los trabajadores, se ha establecido una serie de parámetros de medida. Los máximos admisibles de concentración expresan en centímetros cúbicos por metro cúbico o en milímetros por metro cúbico, la exposición durante un tiempo limitado.

Otro parámetro es el tiempo máximo de exposición al riesgo en cuestión. Pero dadas las diferentes capacidades de resistencia y de adaptación de los trabajadores a estos factores de riesgo, los máximos admisibles de concentración y el tiempo límite de exposición al riesgo son diferentes para cada trabajador. De allí la importancia de los exámenes médicos pre-ocasionales y periódicos para quienes van a trabajar en dichos procesos o con esas sustancias, así como el control preventivo que deben ejercer las autoridades gubernamentales para que no se utilicen indiscriminadamente productos o sustancias peligrosas dentro del productivo. Un capítulo importante lo constituyen los pesticidas, desherbantes selectivos, insecticidas, etc., que se utilizan en las tareas agrícolas y que son administrados

«generosamente» sin adoptar medidas de prevención afectando a los trabajadores y a sus familias, aun cuando éstas no realicen tareas productivas ni estén próximas al lugar de trabajo.

Factores tecnológicos y de seguridad

Probablemente los más conocidos y estudiados, y por lo tanto aquellos que más han sido controlados. Su nómina es considerable, pero en esta oportunidad nos limitaremos solamente a mencionarlos. Ellos son: la disposición de la fábrica, llamada comúnmente "Layout".

El plan del Layout consiste en la colocación de las máquinas y equipos de una fábrica ya existente o proyectada, de manera tal que permita a los materiales avanzar con mayor facilidad, al más bajo costo posible y con el mínimo de manipulación, que se reciben las materias primas hasta que se despachan los productos terminados. Ello implica un conjunto ordenado de objetos y de maquinarias que faciliten la ejecución de las tareas por parte de los trabajadores, ordenando las máquinas según la secuencia de su utilización y con las materias primas e insumos intermedios que van avanzando a lo largo de la línea. Una adecuada disposición de la fábrica elimina riesgos, facilita los desplazamientos, reduce la fatiga, asegura la comunicación y la cooperación entre los trabajadores.

El orden y la limpieza de los locales, tanto de trabajo como de aseo, reposo y recreación, para evitar caídas, pérdidas de equilibrio, contaminaciones y la repugnancia frente a la suciedad y el desorden.

El riesgo eléctrico es tal vez uno de los que más va siendo contaminado gracias a la eficiencia de las medidas de prevención, basadas en la información, la formación y el acondicionamiento de las instalaciones. Pero a pesar de ello, sigue habiendo accidentes graves, que acarrearán invalidez y muertes. A veces el accidente se produce debido al contacto de las personas o sus instrumentos de trabajo con las fuentes de energía eléctrica. En otros casos, aquello es producido por no respetar las distancias mínimas cuando hay alta tensión.

Finalmente se producen quemaduras o traumatismos en los ojos cuando los corto circuitos provocan mucho calor o una gran energía luminosa que afectan a quienes están en la proximidad. Además de las quemaduras, se pueden producir perturbaciones cardiovasculares, modificando el ritmo cardiaco, provocando pérdidas de conocimiento y complicaciones neurológicas, dolores de cabeza, perturbaciones del sueño y la memoria, depresiones nerviosas, cataratas o sordera (especialmente para quienes trabajan cerca de las turbinas).

1.3 Justificación

La investigación realizada se justifica y asume una importancia significativa en la medida que los datos obtenidos aportan información empírica relevante sobre la variable de estudio tanto a nivel teórico como práctico.

Justificación social

Es de gran beneficio para la sociedad y en especial para el sector salud que tengan interés en buscar soluciones al problema planteado, ya que existen escasos estudios llevados a cabo en este campo, lo cual pone de manifiesto la necesidad de evaluar la satisfacción de cada uno de los grupos estudiados (técnico de enfermería y técnico administrativo) para conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

Justificación económica

Podrá ayudar a maximizar la capacidad productiva y operacional como la rentabilidad y reducir los costos en los procesos asistenciales y administrativos innecesarios de la organización, todo esto mediante el conocimiento del nivel de la satisfacción laboral, factor que debe considerarse en el análisis de los resultados del desempeño en cada uno de los grupos estudiados, donde se consideren estímulos diferentes de acuerdo a las expectativas promedio, a fin de mejorar el desempeño y el rendimiento de los mismos en cada una de sus

tareas, se hace necesario asegurar a quienes tienen a su cargo esta tarea, es decir, los trabajadores, tengan los incentivos y motivación suficiente para llevarla a cabo con éxito los objetivos institucionales. Además beneficia directamente a la organización y la capacidad de resultados del hospital. Permitirá la capacidad de resultados y la toma de decisiones por los directivos, del usuario interno y de la institución en sí.

Justificación participativa

Esta propuesta de investigación cuenta con los aportes de las unidades de línea del hospital nacional Arzobispo Loayza ubicada en la Ciudad de Lima, así como la participación de los equipos técnicos con la única finalidad de recoger evidencias disponibles; es decir información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella (MINSAL, 2002). Los resultados de esta investigación podrán servir de base para hacer recomendaciones a la Dirección General del hospital para el establecimiento de políticas laborales tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y por ende aumentar la satisfacción del personal, pues de estos factores dependerá el desempeño individual y grupal de los mismos y el éxito de la organización.

Justificación teórico

Desde una perspectiva teórica la presente investigación la cual por ser de tipo descriptiva comparativa; está sustentada en el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del usuario o cliente interno constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional, cultura de calidad, relaciones interpersonales que conllevan, entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de la atención en particular de la calidad humana. A partir de este estudio se aplicará una encuesta que forma parte de un conjunto de instrumentos para la evaluación y monitoreo de la gestión de la calidad en los establecimientos de salud que pretende recoger información y medir la percepción que las personas

tienen de la organización y su funcionamiento en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella, para cuantificar en consecuencia el grado de satisfacción o insatisfacción que les genera y más concretamente de su situación dentro de ella. Se analizan una serie de aspectos tales como retribución salarial, sentimiento de utilidad y pertenencia a la empresa, nivel de comunicación interna, gestión directiva, etc. Como complemento del análisis de las percepciones directas de las personas, se analizan también datos registrables que se encuentran directamente relacionados con la satisfacción, como absentismo laboral, evolución de la productividad, conflictividad, quejas y reclamaciones, gasto de la empresa en formación, etc. Estos apartados constituyen los indicadores indirectos.

MINSA (2012) las encuestas generalmente, permiten tomar decisiones a partir de la identificación de puntos críticos, pero es necesario profundizar con otros instrumentos complementarios que permitan mejorar en el análisis de las causas que están generando la insatisfacción y tomar medidas correctivas. Una vez extraídos los resultados y analizadas las posibles causas que originan sentimientos de descontento, se analizan la cultura existente y se identifican los factores motivacionales así como las barreras que se oponen a un alto rendimiento en el personal de la organización; el equipo de gestión plantea los caminos a seguir para mejorar esos aspectos. Es de vital importancia que en el plan de gestión se tengan en cuenta las deficiencias encontradas y se emprendan actuaciones específicas encaminadas a resolver los puntos críticos.

Los resultados de esta investigación realizada viene a llenar un vacío de conocimiento existente en nuestro entorno laboral incorporando nuevos conocimientos obtenidos durante el desarrollo del mismo que permitió el inicio de todo un trabajo de acopio y sistematización de información que sirvió de base para recomendar y así mismo realizar una serie de conclusiones que el hospital podría usar para reforzar aquellos aspectos que estén generando un buen nivel de satisfacción y mejorar los que no están funcionando en forma adecuada. Es un reto hecho realidad, muy gratificante en lo personal y laboral porque me permitió conocer la importancia y aspectos relacionados con la satisfacción laboral y la experiencia de realizar el trabajo de investigación en el hospital nacional Arzobispo Loayza establecimientos de salud emblemático y

especializado de referencia nacional para las atenciones de alta complejidad y poder contribuir en el cumplimiento de sus objetivos. Finalmente, los resultados de este estudio es un aporte informativo para establecer la importancia de la satisfacción laboral en los establecimientos de salud y la realización de futuras investigaciones en el área.

1.4 Problemas

1.4.1 Problema general

¿Cuál es la diferencia de la satisfacción laboral del usuario interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo es la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cómo es la satisfacción laboral en el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cuál es la diferencia en trabajo actual entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cuál es la diferencia del trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cuál es la diferencia de la interacción con el jefe inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cuál es la diferencia de oportunidad de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cuál es la diferencia de la remuneración e incentivo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cuál es la diferencia de la interrelación con sus compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

¿Cuál es la diferencia del ambiente de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015?

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general.

Existen diferencias significativas en satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

1.5.2 Hipótesis específicos

Hipótesis específico 1

Existen diferencias en el trabajo actual entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Hipótesis específico 2

Existen diferencias en el trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Hipótesis específico 3

Existen diferencias en la interacción con el jefe inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Hipótesis específico 4

Existen diferencias en la oportunidad de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Hipótesis específico 5

Existen diferencias en la remuneración e incentivo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Hipótesis específico 6

Existen diferencias en la interrelación con sus compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Hipótesis específico 7

Existen diferencias del ambiente de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

1.6 Objetivos**1.6.1 Objetivo general**

Comparar la satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

1.6.2 Objetivos específicos

Describir la satisfacción laboral en el personal técnico de enfermería del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Describir la satisfacción laboral en el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Comparar el trabajo actual en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Comparar el trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Comparar la interacción con el jefe inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Comparar la oportunidad de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Comparar la remuneración e incentivo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Comparar la interrelación con sus compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza,.

Comparar el ambiente de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional "Arzobispo Loayza", Lima - 2015.

II. Marco Metodológico

2.1 Variable de satisfacción laboral

2.1.1 Definición conceptual

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente (Robbins, 1998).

2.1.2 Definición operacional

Para medir la satisfacción laboral se consideró la puntuación obtenido por el trabajador a la hora de aplicar la encuesta de satisfacción del personal de salud ministerio de salud – MINSA (2002), que contiene un cuestionario de 22 preguntas en la escala de Likert (modificada) y se consideró las dimensiones siguientes: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral

La satisfacción laboral se encuentra dimensionada en el trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo

2.2. Operacionalización de la variable

Es un proceso metodológico que consiste en descomponer deductivamente las variables que componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir que estas variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices, ítems; mientras si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems. (Moreno Galindo, Eliseo, 2013).

A continuación se presenta la Tabla 1, donde se muestra la Operacionalización de la variable con sus respectivas dimensiones a medir.

2.3 Metodología

En la presente investigación se utiliza el método hipotético, al respecto Centty (2006) sostiene que:

El método hipotético desde un enfoque cuantitativo, es aquel que consiste en partir de un supuesto o afirmación para demostrar para luego llegar a descomponer en sus variables y a continuación deducir los indicadores de cada uno de ellos con la finalidad de recoger información a partir de los indicadores (p.23).

2.4 Tipo de estudio

El tipo de investigación es básica, al respecto Sánchez (1998), sostiene que:

A una investigación básica también se puede llamar pura o fundamental, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación, no tiene objetivos prácticos específicos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes (p.86).

De nivel investigativo descriptivo, porque nos permite describir la variable satisfacción laboral del técnico de enfermería y el técnico administrativo para poder arribar a los resultados y conclusiones del estudio efectuado en hospital nacional Arzobispo Loayza.

Al respecto Hernández, et al (2010, p.265) menciona que: “En estudios descriptivos trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, está orientada a describir la realidad, con la cual se va en búsqueda de principios o leyes generales que permita organizar una teoría científica”.

Este estudio se caracteriza por medir una sola variable, que en este caso la satisfacción laboral del usuario interno del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

2.5 Diseño del estudio

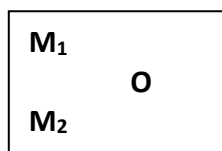
El diseño de la presente investigación es no experimental y de corte transversal, ya que se basó en las observaciones de los hechos en estado natural, sin la intervención o manipulación del investigador, al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que:

Las investigaciones no experimentales son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Para este caso solamente se aplicó el instrumento sin mediar ninguna manipulación (p.123).

También menciona que: “Los estudios descriptivos tratan de responder a los problemas teóricos o sustantivo, está orientada a describir la realidad, con la cual se va en búsqueda de principios o leyes generales que permita organizar una teoría científica”.

Es descriptivo comparativo, porque este diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos (Alva, 2013).

Gráficamente se denota:



Dónde:

M1: Muestra 1 con quien(es) vamos a realizar el estudio.

M2: Muestra 2 con quien(es) vamos a realizar el estudio.

O: Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

Del mismo modo, el propósito de esta investigación es describir y comparar la variable: satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015 en un momento dado.

Los estudios de corte transversal son aquellos en los cuales se recopilan los datos de una sola vez en un momento determinado. Por lo que no se busca hacer su seguimiento a través del tiempo. En ese sentido se aplicó el instrumento en una sola ocasión.

2.6 Población, Muestra y Muestreo

Población

Buendía, Colás y Hernández (1998) plantea que: “La población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. Es el grupo al que se intenta generalizar los resultados”. (p. 28)

Por lo tanto la población está constituida por 980 trabajadores comprendidos por las relaciones de los trabajadores entre técnico de enfermería y técnico administrativo de las oficinas administrativas y departamento de enfermería del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015, los criterios de inclusión para ambos es el grupo ocupacional y de cualquier condición laboral y la de exclusión es la no disposición voluntaria para suministrar la información requerida en el instrumento.

Tabla 2

Población usuarios internos del hospital nacional Arzobispo Loayza

Grupo Ocupacional	N° de trabajadores
Técnico de enfermería	620
Técnico Administrativo	360
Total	980

Fuente: Planillas de la unidad de remuneraciones de la oficina de personal del hospital nacional Arzobispo Loayza

Muestra

En el terreno epistemológico, Jiménez Fernández (1983) destaca que: “la condición de representatividad que ha de tener la muestra”, al respecto Jiménez y Fernández (1983), sostienen que:

Es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para la investigación (p. 237).

Los resultados obtenidos de una muestra, se deben generalizar para la población de estudio.

Al respecto Sierra (1988) plantea que: “Una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado” (p.56).

Las muestras tienen un fundamento matemático estadístico. Éste consiste en que obtenidos unos determinados resultados, de una muestra elegida correctamente y en proporción adecuada, se puede hacer la inferencia o generalización fundada matemáticamente de que dichos resultados son válidos para la población de la que se ha extraído la muestra, dentro de unos límites de error y probabilidad, que se pueden determinar estadísticamente en cada caso.

La selección correcta de la muestra implica crear una que represente a la población con la mayor fidelidad posible. Esto conlleva utilizar unas técnicas específicas de selección de la muestra, así como la necesidad de determinar su tamaño óptimo.

El marco muestral estuvo constituido por los trabajadores comprendidos por las relaciones de los trabajadores de las oficinas

administrativas y departamento de enfermería del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Muestreo

El muestreo es probabilístico, conocido también como muestreo de selección aleatoria, utiliza el azar como instrumento de selección, pudiéndose calcular de antemano la probabilidad de que cada elemento sea incluido en la muestra.

Marín Ibáñez (1985) sostiene que:

Este tipo de muestreo es el que alcanza mayor rigor científico, y se caracteriza porque se cumple el principio de la equiprobabilidad, según el cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de salir elegidos en una muestra. Para la elección de los trabajadores técnico de enfermería la muestra 1 y para el técnico administrativo la muestra 2.

La unidad de muestreo hace referencia a la unidad donde realizamos la muestra, está constituida por grupos excluyentes de elementos de la población que completan la misma. La unidad de muestra 1, trabajador técnico de enfermería y muestra 2, técnico administrativo ubicados en el hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

El tamaño de la muestra requerida para el estudio fue de 285 trabajadores entre técnico de enfermería y técnico administrativo, ubicados en el hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015, con un nivel confianza del 95%.

La muestra es obtenida a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * PQ}{E^2 * (N-1) + Z^2 * PQ}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confianza para un error de tipo I al 95% de confianza.

P = Probabilidad de éxito.

Q = 1 - P

N = Tamaño de la población.

E = Error.

Personal técnico de enfermería

Los valores obtenidos son:

n = 620

z = 1.96

p = 0.70

q = 0.30

E = 0.05

Reemplazando valores obtenidos:

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 * 620 * (0.70) (0.30)}{(0.05)^2 * 619 + (1.96)^2 * (0.70) (0.30)} \\ &= \frac{(3.8416) * 620 * 0.21}{(0.0025) * 619 + (3.84.16) * (0.21)} \\ &= 212 \end{aligned}$$

La muestra preliminar o inicial es aproximadamente de 212

Personal técnico de administración

Reemplazando valores tenemos:

n = 360

z = 1.96

p = 0.6

q = 0.4

E = 0.1

Reemplazando valores tenemos:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(1.96)^2 * 360 * (0.60) (0.40)}{(0.01)^2 * 359 + (1.96)^2 * (0.60) (0.40)} \\
 &= \frac{(3.8416) * 360 * 0.24}{(0.01) * 359 + (3.84.16) * (0.24)} \\
 &= 73
 \end{aligned}$$

La muestra preliminar o inicial es aproximadamente de 73.

Tabla 3

Distribución de la muestra usuarios internos del hospital nacional Arzobispo Loayza

Grupo ocupacional	N° de trabajadores
Técnico de enfermería	212
Técnico administrativo	73
Total	285

Fuente: elaboración propia

2.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

2.7.1 Técnica

La técnica utilizada es la encuesta, según la UCH (2013), lo define como:

Un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica.

En la investigación se aplicó una encuesta dirigida a los trabajadores que actualmente laboran en el hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Para el logro del objetivo se aplicó una encuesta abierta y anónima dirigida al personal de salud del establecimiento (anexo 1), para su diseño se

han correlacionado las dimensiones de la calidad y sus correspondientes atributos y estándares establecidos para el primer nivel de atención. El formato de encuesta tiene una primera sección de información de carácter general de los trabajadores (condición de trabajo, establecimiento de procedencia, grupo ocupacional, tiempo de servicios y área de trabajo). La segunda parte estará referida a la encuesta en sí, esto es el despliegue de las preguntas de acuerdo a los factores considerados. Una tercera y última parte está dedicada a recoger comentarios por escrito, para los trabajadores que deseen ser más explícitos en sus respuestas. Contiene una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que desempeñan. Para la calificación de cada una de las frases se usó una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

2.7.2. Instrumento

Se empleó un instrumento para obtener datos sobre satisfacción laboral del usuario interno, los que se detallan:

Cuestionario de satisfacción laboral

Nombre: Encuesta de satisfacción del personal de salud – MINSA

Autor: Ministerio de Salud

Año: 2012

Monitoreo: No

Ámbito de Aplicación: usuario interno

Forma de Administración: Personal

Significancia: Mide el nivel de la satisfacción laboral

El presente instrumento consta de 22 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de

los trabajadores. Los cuestionarios que se proponen han sido previamente validados con éxito para la medición de la satisfacción de personal de salud en su centro laboral.

Parte I: Está dedicada a la información de carácter general acerca de la situación actual como trabajador del MINSA (preguntas 1 a la 4).

Parte II: Está dedicada a medir la apreciación que tiene el trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 22).

Parte III: Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas por escrito acerca de la organización, las q se consideren necesarias precisar

Validez y confiabilidad del instrumento

Para la validez y confiabilidad se ha realizado un estudio piloto en 30 sujetos con características similares a la población de estudio, de estudio quienes fueron seleccionados al azar y se les aplico el cuestionario de satisfacción laboral para someterla a un proceso de análisis estadístico de sus ítems.

Por otro lado, se calculó la confiabilidad de consistencia interna del instrumento, mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos resultados se aprecian en la Tabla 5. Se observa que el coeficiente de la satisfacción laboral está por encima por encima de 0.70; ya que, el coeficiente Alfa del instrumento en su totalidad obtuvo un valor de 0.910; por lo tanto, se considera al instrumento confiable.

Tabla 4

Valor del Alfa de Cronbach para la satisfacción laboral

Instrumento	Coeficiente alfa	Item
Satisfaccion laboral	,910	22

Fuente: elaboración propia

Seguidamente se procedió a crear el baremo para ambas variables. En la tabla 6 se presentan los estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, encontramos los valores mínimo y máximo de las puntuaciones obtenidas por los técnicos de enfermería y técnico administrativo para construir un baremo mediante cuartiles, y así interpretar los niveles, el cual se muestra en la

Tabla 5.

Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Satisfacción laboral	285	41,00	101,00	70,85	13,998
N válido (según lista)	285				

Fuente: elaboración propia

Tabla 6.

Baremo de variable satisfacción laboral

	Satisfacción laboral		Niveles y rangos
Percentiles	25	64,00	Bajo: 41 - 64
	50	71,00	Medio: 65 - 78
	75	78,00	Alto: 79 - 101

Fuente: elaboración propia

2.8. Método de análisis de los datos

Para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 20, con el cual se realizaron los siguientes análisis:

Frecuencias y porcentajes y las medidas de tendencia central y de variabilidad para el análisis cuantitativo de las variables de estudio; Prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos se aproximan a una distribución normal y elegir el tipo de estadística adecuada paramétrica o no paramétrica y Prueba de “u” de Mann-Whitney para comparaciones de grupos independientes en las dimensiones de eficiencia de la satisfacción laboral.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Descripción de la variable satisfacción laboral del usuario interno

En la tabla 8 se presentan los niveles de percepción de la variable satisfacción laboral en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa que el 33,0% de trabajadores lo percibe en un nivel bajo, el 19,6 % un nivel medio y el 47,4% en un nivel alto. Estos resultados también se observan en la figura 1.

Tabla 7.

Nivel de la satisfacción laboral del usuario interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	94	33,0
	Medio	56	19,6
	Alto	135	47,4
	Total	285	100,0

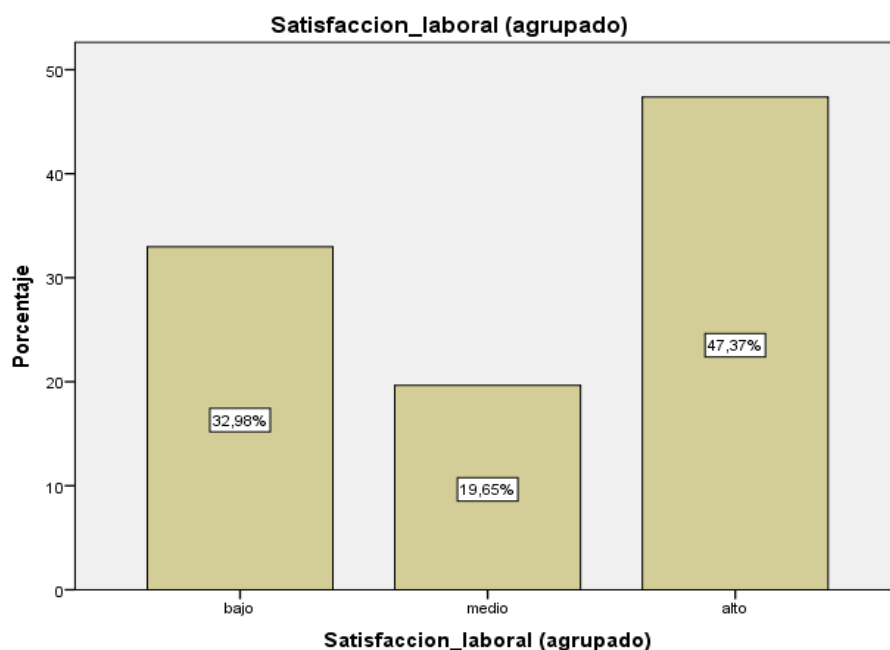


Figura 1. Nivel de satisfacción laboral del usuario interno

Descripción de la variable satisfacción laboral del técnico de enfermería

En la tabla 9 se presentan los niveles de percepción de la variable satisfacción laboral en el personal técnico de enfermería del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa que el 25,0% de trabajadores lo percibe en un nivel bajo, el 28,8 % un nivel medio y el 46,2% en un nivel alto. Estos resultados también se observan en la figura 1.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción laboral en el personal técnico enfermería

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	53	25,0
	Medio	61	28,8
	Alto	98	46,2
	Total	212	100,0

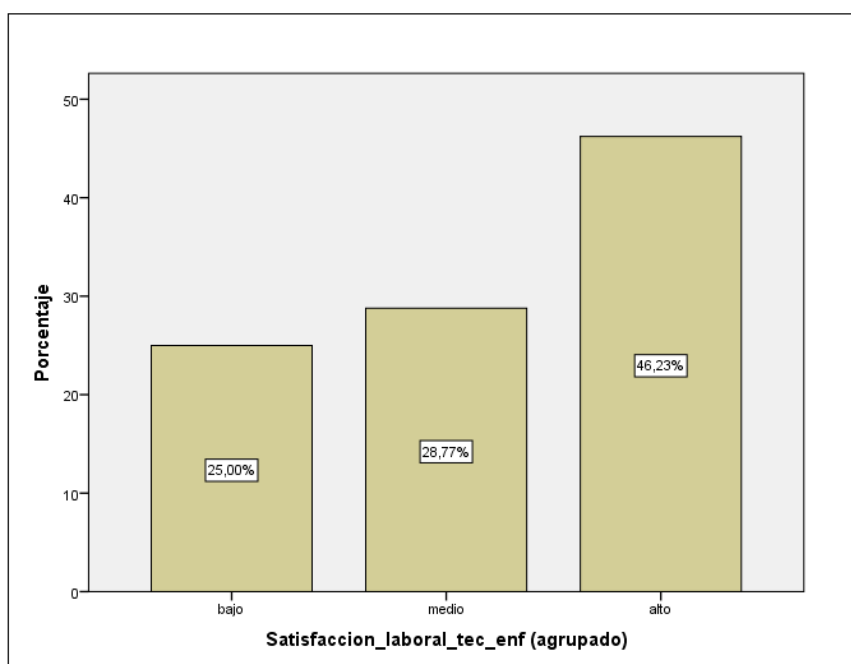


Figura 2. Nivel de la satisfacción laboral en el personal técnico de enfermería

Descripción de la variable satisfacción laboral del técnico

En la tabla 10 se presentan los niveles de la variable satisfacción laboral en el personal técnico de administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa que el 31,5 % de trabajadores lo percibe en un nivel bajo, el 17,8% en un nivel medio y el 50,7 % en un nivel alto. Estos resultados también se observan en la figura 2.

Tabla 9.

Nivel de la satisfacción laboral en el personal técnico administrativo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	23	31,5
	Medio	13	17,8
	Alto	37	50,7
	Total	73	100,0

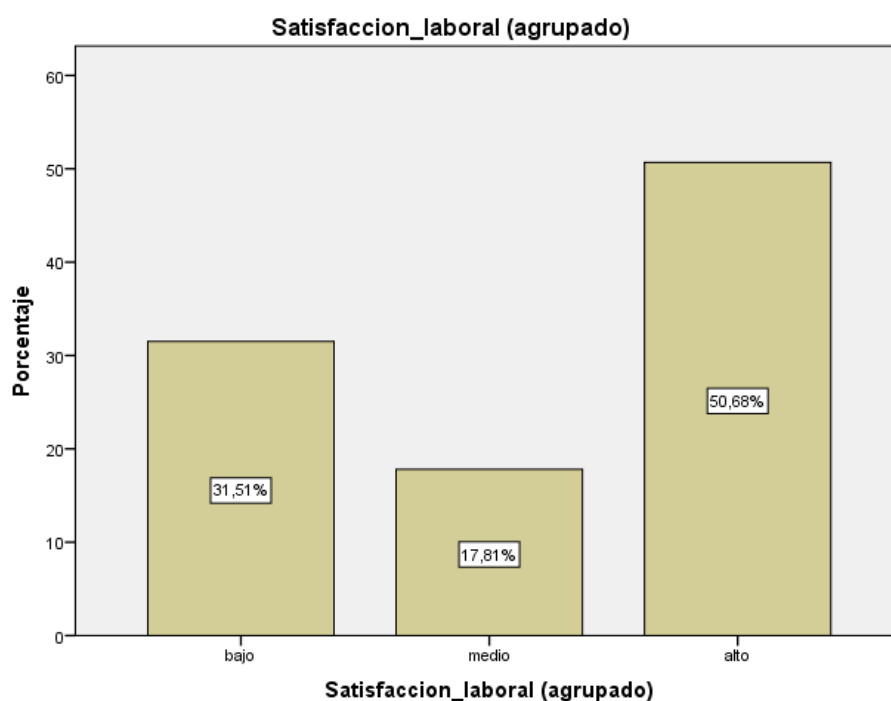


Figura 3. Nivel de la satisfacción laboral en el personal técnico administrativo

3.2 Prueba de normalidad

En la tabla 11, se presenta los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogorov – Smirnov para los trabajadores técnicos de enfermería y técnicos administrativos por ser una muestra mayor a 50 sujetos en donde se observa que los puntajes obtenidos en la variable satisfacción laboral y sus dimensiones: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo no tienen distribución normal ($p < ,05$). En cuanto a los puntajes obtenidos por el trabajador técnico administrativo en la dimensión interacción con el jefe inmediato tienen distribución normal ($p > ,05$). Debido a los resultados se utilizó la prueba no paramétrica “U” de Mann Whitney para grupos independientes.

Tabla 10.

Resultados de pruebas de normalidad

Variable satisfacción laboral	Grupo ocupacional	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Trabajo actual	Técnico de Enfermería	,104	212	,000
	Técnico Administrativo	,107	73	,037
Trabajo en general	Técnico de Enfermería	,158	212	,000
	Técnico Administrativo	,130	73	,004
Interacción con el jefe inmediato	Técnico de Enfermería	,106	212	,000
	Técnico Administrativo	,091	73	,200*
Oportunidad de progreso	Técnico de Enfermería	,134	212	,000
	Técnico Administrativo	,143	73	,001
Remuneración e incentivo	Técnico de Enfermería	,140	212	,000
	Técnico Administrativo	,133	73	,003
Interacción con los compañeros de trabajo	Técnico de Enfermería	,252	212	,000
	Técnico Administrativo	,268	73	,000
Ambiente de trabajo	Técnico de Enfermería	,119	212	,000
	Técnico Administrativo	,106	73	,040

*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

3.3 De las hipótesis

Prueba de hipótesis general:

H0: No existen diferencias en satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Ha: Existen diferencias en satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

En la Tabla 12 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Que afirma que existen diferencias en satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015. Al comparar los promedios de satisfacción laboral, en las mediciones efectuadas al personal técnico de enfermería (142,11) y al personal técnico administrativo (145,59), se observa una mayor media en el personal técnico administrativo, así mismo al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre el personal técnico de enfermería y al personal técnico administrativo, como ($p >,755$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral, lo que se aprecia en la figura 4.

Tabla 11.

Comparación de la satisfacción laboral con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Variable	Grupos	Media	“U”De Mann Whitney	“Z”	P
Satisfacción laboral	Técnico de Enfermería	142,11	7549,000	-0,312	,755
	Técnico Administrativo	145,59			

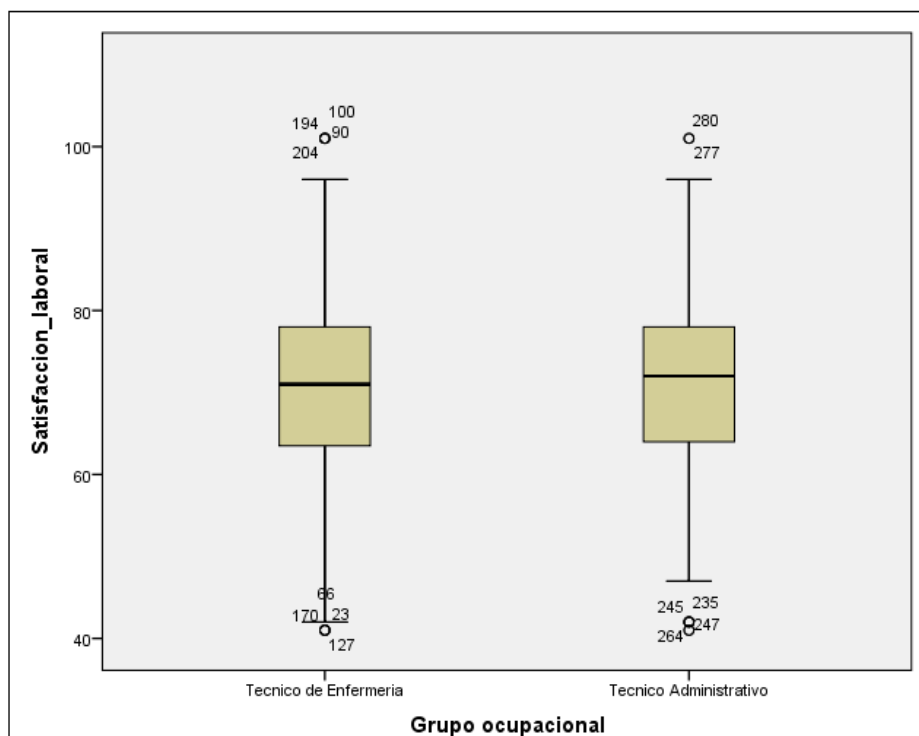


Figura 4. Comparación de la satisfacción laboral entre técnico de enfermería y técnico administrativo.

Hipótesis específica 1

H0: No Existen diferencias en el trabajo actual entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

H1: Existen diferencias en el trabajo actual entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional "Arzobispo Loayza", Lima - 2015.

En la Tabla 13 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1. Que afirma que existen diferencias en la dimensión trabajo actual del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Al comparar los promedios de la dimensión de trabajo actual, en las mediciones efectuadas al personal técnico de enfermería (141,74) y al personal técnico administrativo (146,67) se observa una mayor media en el personal técnico administrativo, así mismo al emplear la prueba "U" de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre el personal

técnico de enfermería y al personal técnico administrativo, como ($p > ,0657$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral mediante el trabajo actual, lo que se aprecia en la figura 5.

Tabla 12.

Comparación del trabajo actual con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Variable	Grupos	Media	“U”De Mann Whitney	“Z”	P
Trabajo actual	Técnico de Enfermería	141,74	7470,000	-,444	,657
	Técnico Administrativo	146,67			

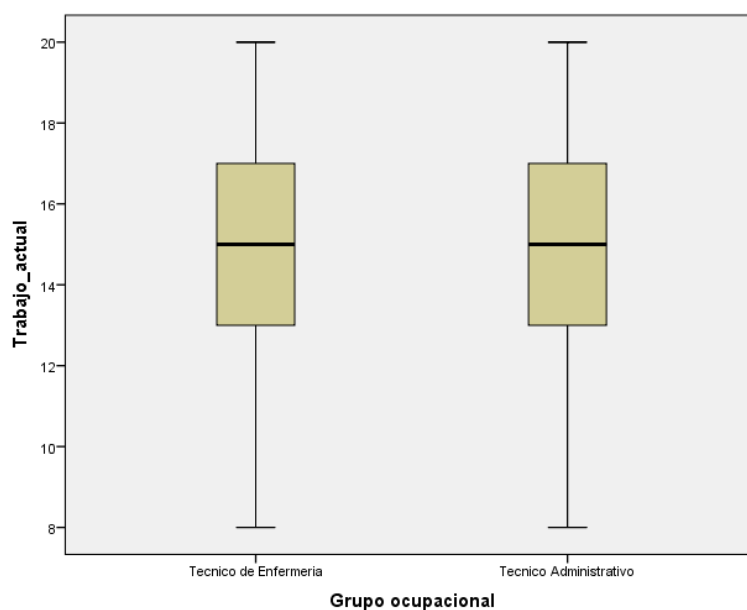


Figura 5. Comparación de trabajo actual entre técnico de enfermería y técnico administrativo.

Hipótesis específica 2:

H0: No existen diferencias en el trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

H2: Existen diferencias en el trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

En la Tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Que afirma que existen diferencias en la dimensión trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Al comparar los promedios de la dimensión trabajo en general, en las mediciones efectuadas en el personal técnico de enfermería (143,79) y el personal técnico administrativo (140,71) se observa una mayor media en el personal técnico de enfermería, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,781$), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral mediante el trabajo general, lo que se aprecia en la figura 6.

Tabla 13.

Comparación del trabajo en general con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo

Variable	Grupos	Media	“U”De Mann Whitney	“Z”	P
Trabajo en general	Técnico de Enfermería	143,79	7571,000	-,278	,781
	Técnico Administrativo	140,71			

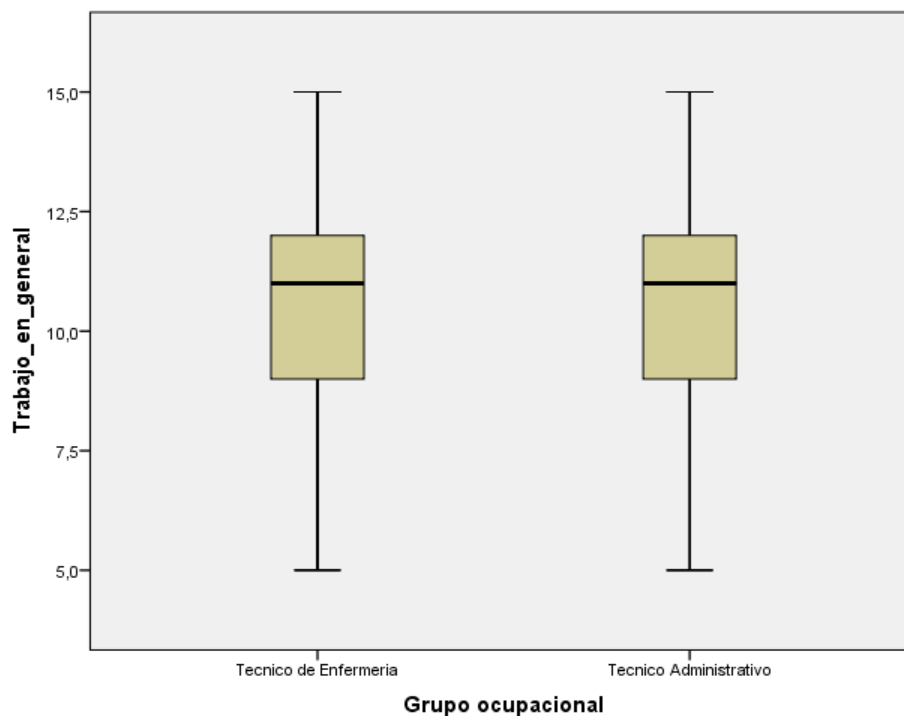


Figura 6. Comparación del trabajo en general entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Hipótesis específica 3

H0: No existen diferencias en la interacción con el jefe inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

H3: Existen diferencias en la interacción con el jefe inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

En la Tabla 15 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Que afirma que existen diferencias en la dimensión la interacción con el jefe inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Al comparar los promedios de la dimensión interacción con el jefe inmediato, en las mediciones efectuadas en el personal técnico de enfermería (142,86) y el personal técnico administrativo (143,42) se observa una mayor media en el personal técnico de administrativo, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay

diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,960$), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral mediante la interacción con el jefe inmediato, lo que se aprecia en la figura 7.

Tabla 14.

Comparación de la interacción con el jefe inmediato con la prueba "U" de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Variable	Grupos	Media	"U" De Mann Whitney	"Z"	P
Interacción con el jefe inmediato	Técnico de Enfermería	142,86	7707,500	-,050	,960
	Técnico Administrativo	143,42			

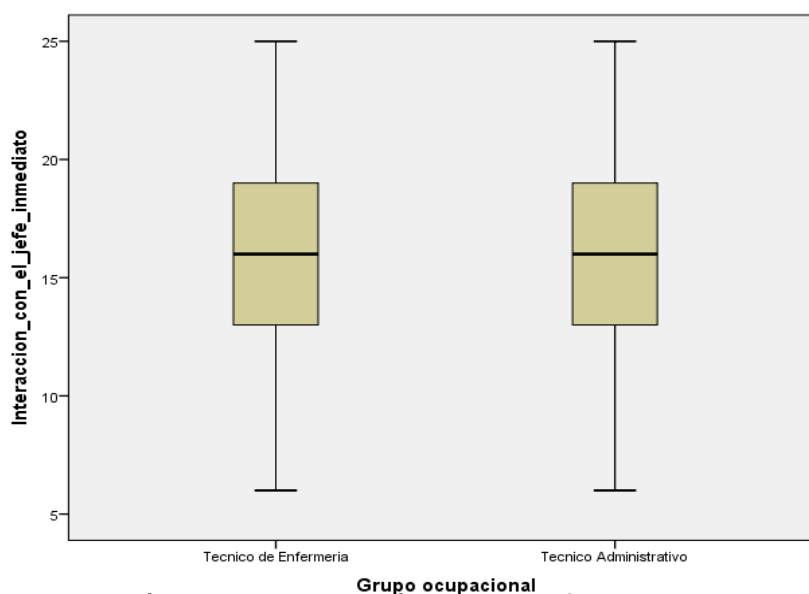


Figura 7. Comparación de la interacción con el jefe inmediato entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Hipótesis específica 4

H0: No existen diferencias en la oportunidad de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

Ha: Existen diferencias en la oportunidad de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

En la Tabla 16 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Que afirma que existen diferencias en la dimensión oportunidad de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Al comparar los promedios de la dimensión oportunidad de progreso, en las mediciones efectuadas en el personal técnico de enfermería (141,52) y el personal técnico administrativo (147,30) se observa una mayor media en el personal técnico de administrativo, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,600$), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral mediante oportunidad de progreso, lo que se aprecia en la figura 8.

Tabla 15.

Comparación de la oportunidad de progreso con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Variable	Grupos	Media	“U”De Mann Whitney	“Z”	P
Oportunidad de progreso	Técnico de Enfermería	141,52	7424,000	-,524	,600
	Técnico Administrativo	147,30			

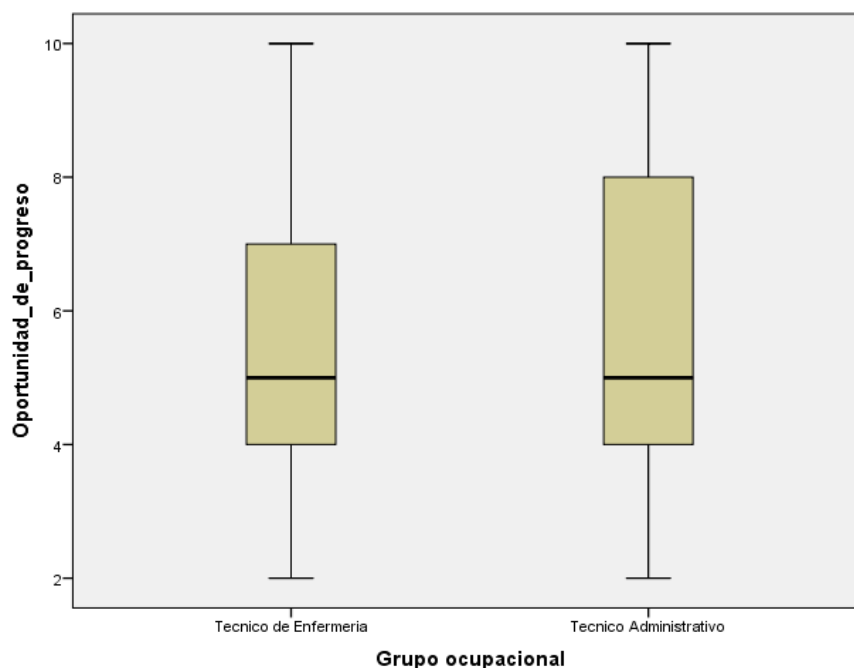


Figura 8. Comparación de la oportunidad de progreso entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Hipótesis específica 5

H0: No existen diferencias en la remuneración e incentivo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

H5: Existen diferencias en la remuneración e incentivo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

En la Tabla 17 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 5: Que afirma que existen diferencias en la dimensión remuneración e incentivo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Al comparar los promedios de la dimensión remuneración e incentivo, en las mediciones efectuadas en el personal técnico de enfermería (142,85) y el personal técnico administrativo (143,42) se observa una mayor media en el personal técnico administrativo al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,959$), se acepta la hipótesis

nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral mediante remuneración e incentivo, lo que se aprecia en la figura 8.

Tabla 16.

Comparación de la remuneración e incentivo con la prueba "U" de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Variable	Grupos	Media	"U" De Mann Whitney	"Z"	P
Remuneración e incentivo	Técnico de Enfermería	142,85	7707,000	-,052	,959
	Técnico Administrativo	143,42			

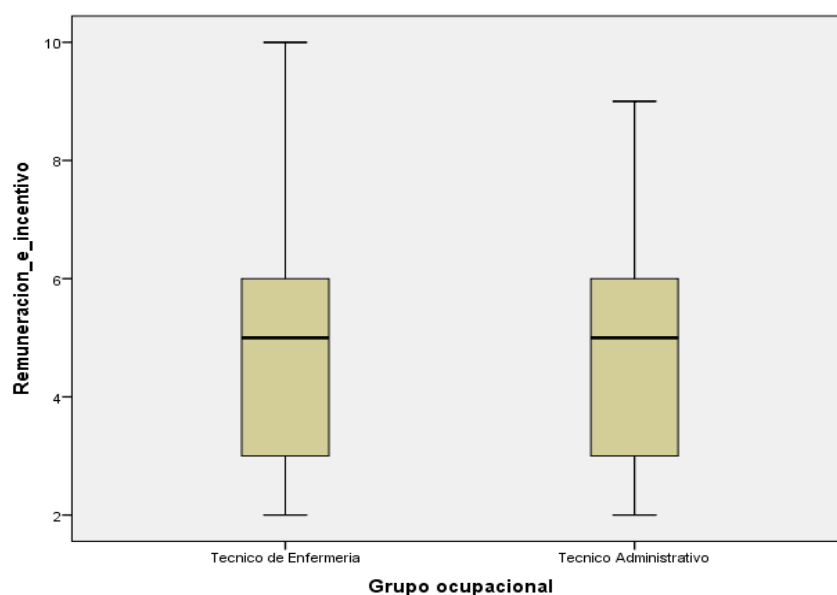


Figura 9. Comparación de la remuneración e incentivo entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Hipótesis específica 6

H0: Existen diferencias en la interacción con los compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

H6: Existen diferencias en la interacción con los compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

En la Tabla 18 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 6: Que afirma que existen diferencias en la dimensión interacción con los compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Al comparar los promedios de la dimensión de interacción con los compañeros de trabajo, en las mediciones efectuadas en el personal técnico de enfermería (143,31) y el personal técnico administrativo (142,09) se observa una mayor media en el personal técnico de enfermería, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,910$), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral mediante la interacción con los compañeros de trabajo, lo que se aprecia en la figura 10.

Tabla 17.

Comparación de la interacción con los compañeros de trabajo con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Variable	Grupos	Media	“U”De Mann Whitney	“Z”	P
Interacción con los compañeros de trabajo	Técnico de Enfermería	143,31	7671,500	-,114	,910
	Técnico Administrativo	142,09			

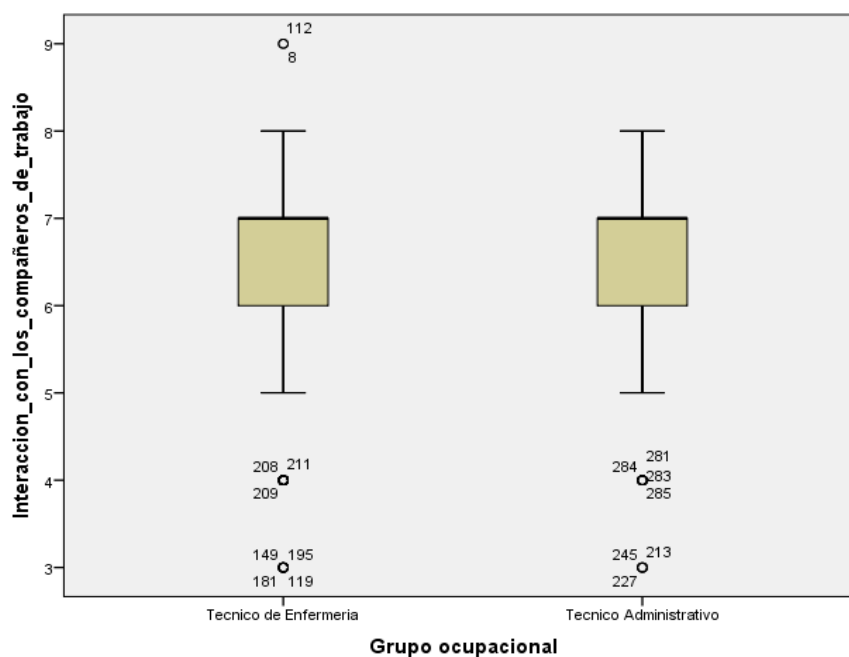


Figura 10. Comparación de la interacción con los compañeros de trabajo entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Prueba de hipótesis específica 7

- H0: Existen diferencias en el ambiente de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.
- H7: Existen diferencias en el ambiente de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015.

En la Tabla 19 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 7: Que afirma que existen diferencias en la dimensión ambiente de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Al comparar los promedios de la dimensión ambiente de trabajo, en las mediciones efectuadas en el personal técnico de enfermería (142,05) y el personal técnico administrativo (145,76) se observa una mayor media en el personal técnico administrativo, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,738$), se acepta la hipótesis

nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe diferencias significativas entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo en la satisfacción laboral mediante ambiente de trabajo, lo que se aprecia en la figura 11.

Tabla 18.

Comparación del ambiente de trabajo con la prueba “U” de Mann-Whitney entre el técnico de enfermería y técnico administrativo.

Variable	Grupos	Media	“U”De Mann Whitney	“Z”	P
Ambiente de trabajo	Técnico de Enfermería	142,05	7536,500	-,334	,738
	Técnico Administrativo	145,76			

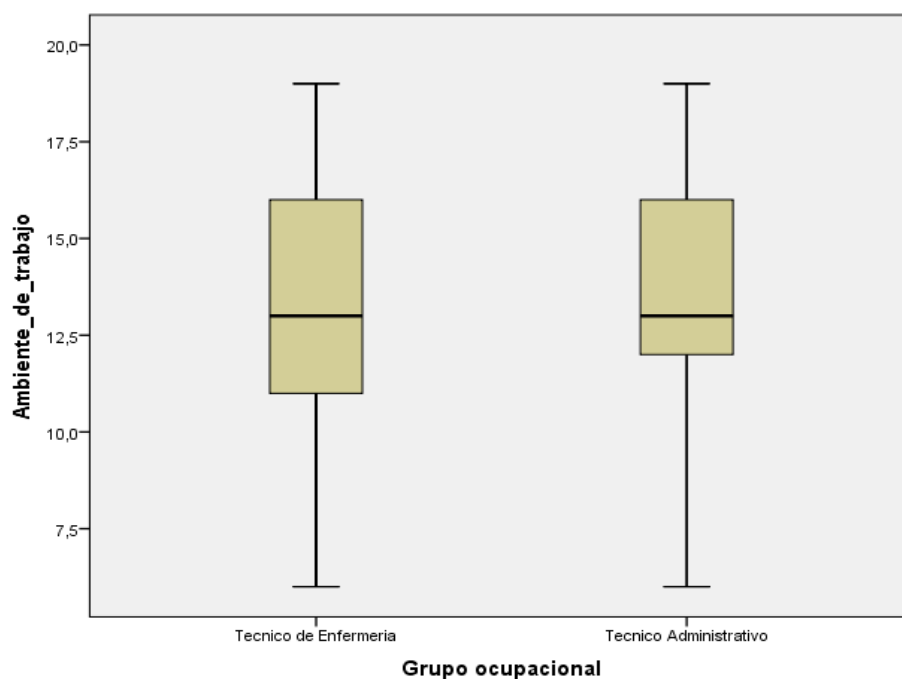


Figura 11. Comparación del ambiente de trabajo entre técnico de enfermería y técnico administrativo.

IV. Discusión

En la Tabla 12 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis general: Que afirma que existen diferencias en satisfacción laboral del usuario interno del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima - 2015, se observa una mayor media en el personal técnico administrativo, así mismo al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre el personal técnico de enfermería y al personal técnico administrativo, como ($p > ,755$). Estos hallazgos se relacionan con Loli y Cuba (2007) quienes encontraron que no existen diferencias significativas entre el personal del hospital.

En la Tabla 13 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 1. Que afirma que existen diferencias en la dimensión trabajo actual del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa una mayor media en el personal técnico administrativo, así mismo al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre el personal técnico de enfermería y al personal técnico administrativo, como ($p > ,0657$), esto coincide con el autor Recio (2007) normalmente se tiende a confundir el reparto del trabajo con el reparto del empleo.

En la Tabla 14 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 2: Que afirma que existen diferencias en la dimensión trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa una mayor media en el personal técnico de enfermería, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,781$) esto coincide con la tesis de García, Franco, Montesinos y Méndez (2013) en la Tesis sobre el Nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en una institución del sector salud en el estado de Colima, México cuyo objetivo: conocer el nivel de satisfacción en el trabajo de médicos, enfermeras y personal administrativo que laboran en un hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el Estado de Colima, México. Donde se concluye en términos de la hipótesis H1 se

acepta parcialmente ya que 14 de las 18 categorías establecidas en el instrumento de colección de datos resultaron con un nivel de satisfacción mayor o igual a 60% y sólo cuatro de estas categorías muestran un nivel de insatisfacción menor al 60% es por ello podemos afirmar que las personas que les gusta el trabajo es por están satisfechas.

En la Tabla 15 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 3: Que afirma que existen diferencias en la dimensión la interacción con el jefe inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa una mayor media en el personal técnico de administrativo, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,960$) esto coincide con la tesis de Ramírez, (2011) referido a la “influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria” porque dentro de los componentes de satisfacción, el que resultó ser predictor independiente de satisfacción global fue el factor extrínseco “Satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades que son relevantes para el trabajo del propio equipo” ($p=0.05$) y se llega a la conclusiones: Nuestro estudio demuestra que existe un buen grado de satisfacción laboral en la UBAP III Huaycán, lo cual se debería a la influencia de factores intrínsecos como es la interacción del jefe que influye en el trabajo del personal en equipo.

En la Tabla 16 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 4: Que afirma que existen diferencias en la dimensión oportunidad de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa una mayor media en el personal técnico de administrativo, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,600$) esto coincide con el autor Torres, (2007), el estudio la “satisfacción laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra, Lima – 2007”, con el objeto de determinar el grado de satisfacción laboral con las condiciones de trabajo de los usuarios internos del Hospital “Carlos Lanfranco La

Hoz” de Puente Piedra. 2007. Respecto a la situación laboral que otorga mayor satisfacción, se aprecia que el personal asistencial siente mayor satisfacción (34,4%) por el trabajo que realiza, en tanto que, el 42,3% del personal administrativo refieren mayor satisfacción por contribuir al desarrollo del hospital y el 33,3% del personal de servicio refirieron sentir mayor satisfacción el ayudar al prójimo. Por otro lado, las situaciones laborales que otorgan mayor insatisfacción al personal asistencial, administrativo y de servicio son “el excesivo trabajo que tienen” el 36,3% del personal asistencial, 50% de administrativos y el 44% del personal de servicio, para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de chi cuadrado. Concluyendo que el grado de satisfacción laboral de los usuarios internos está asociado directamente a las condiciones de trabajo existentes en el hospital de Puente Piedra de Lima.

En la Tabla 17 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 5: Que afirma que existen diferencias en la dimensión remuneración e incentivo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa una mayor media en el personal técnico administrativo al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > 0,05$) coincide con la investigación de Ramírez, (2011) referido a la “influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria” y llega a la conclusiones: Nuestro estudio demuestra que existe un buen grado de satisfacción laboral en la UBAP III Huaycán, lo cual se debería a la influencia de factores extrínsecos, como las remuneraciones y los incentivos es importante así mismo, esto se vería reforzado porque se encontró como factor independiente de satisfacción global a la satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades, lo cual demostraría que el componente social extrínseco es el que en mayor parte explica la satisfacción laboral en este centro de atención primaria.

En la Tabla 18 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 6: Que afirma que existen diferencias en la dimensión interacción con los compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico

administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa una mayor media en el personal técnico de enfermería, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,910$) estos resultados coinciden con la investigación de Ramírez, (2011) referido a la “influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria” de objetivos: Determinar la influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del CAP III Huaycán de Essalud. Material y Métodos, los resultados: se incluyeron un total de 58 trabajadores, de los cuales el 51.9% fueron mujeres; por grupo de edad, fueron más frecuentes los trabajadores menores de 35 años (47.3%). El puntaje obtenido para satisfacción global fue 3.8 ± 0.9 (de un máximo de 5), presentando el 63.8% de los trabajadores satisfacción laboral global. Dentro de los componentes de satisfacción, el que resultó ser predictor independiente de satisfacción global fue el factor extrínseco “Satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades que son relevantes para el trabajo del propio equipo” ($p=0.05$) y se llega a la conclusiones: Nuestro estudio demuestra que existe un buen grado de satisfacción laboral en la UBAP III Huaycán, lo cual se debería a la influencia de factores extrínsecos, como un adecuado clima laboral, buenas relaciones interpersonales, así mismo, esto se vería reforzado porque se encontró como factor independiente de satisfacción global a la satisfacción con la empresa y las relaciones con otras unidades, lo cual demostraría que el componente social extrínseco es el que en mayor parte explica la satisfacción laboral en este centro de atención primaria.

En la Tabla 19 se presentan los resultados para contrastar la hipótesis específica 7: Que afirma que existen diferencias en la dimensión ambiente de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015. Se observa una mayor media en el personal técnico administrativo, al emplear la prueba “U” de Mann-Whitney, se observa que estas diferencias no son significativas, es decir no hay diferencia entre técnico de enfermería y técnico administrativo y como ($p > ,738$), estos resultados coinciden con la tesis de Torres, (2007), el estudio la “satisfacción

laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra, Lima – 2007”, con el objeto de determinar el grado de satisfacción laboral con las condiciones de trabajo de los usuarios internos del Hospital “Carlos Lanfranco La Hoz” de Puente Piedra. 2007. Respecto a la situación laboral que otorga mayor satisfacción, se aprecia que el personal asistencial siente mayor satisfacción (34,4%) por el trabajo que realiza, en tanto que, el 42,3% del personal administrativo refieren mayor satisfacción por contribuir al desarrollo del hospital y el 33,3% del personal de servicio refirieron sentir mayor satisfacción el ayudar al prójimo. Por otro lado, las situaciones laborales que otorgan mayor insatisfacción al personal asistencial, administrativo y de servicio son “el excesivo trabajo que tienen” el 36,3% del personal asistencial, 50% de administrativos y el 44% del personal de servicio, para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de chi cuadrado. Concluyendo que el grado de satisfacción laboral de los usuarios internos está asociado directamente a las condiciones de trabajo existentes en el hospital de Puente Piedra de Lima.

V. Conclusiones

- Primero:** No existe diferencia significativa de la satisfacción laboral entre el personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.
- Segundo:** No existe diferencia significativa entre la dimensión trabajo actual y satisfacción laboral del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.
- Tercero:** No existe diferencia significativa entre la dimensión trabajo en general y satisfacción laboral del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.
- Cuarto:** No existe diferencia significativa entre la dimensión interacción con el jefe inmediato y satisfacción laboral del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.
- Quinto:** No existe diferencia significativa entre la dimensión oportunidad de progreso y satisfacción laboral del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.
- Sexto:** No existe diferencia significativa entre la dimensión remuneración e incentivo y satisfacción laboral del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.
- Séptimo:** No existe relación significativa y directa entre la dimensión interacción con los compañeros de trabajo y satisfacción laboral del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.
- Octavo:** No existe diferencia significativa entre la dimensión ambiente de trabajo y satisfacción laboral del personal técnico de enfermería y el personal técnico administrativo del hospital nacional Arzobispo Loayza, Lima en el año 2015.

VI. Recomendaciones

Primero: Los Jefes de los hospitales deben promover y atender las necesidades de su personal en el campo laboral para un mejor desempeño en su puesto de labores lo que contribuirá al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Segundo: Trabajar en la satisfacción del personal técnico del cual dependerá el logro de metas de la organización.

Tercero: Los Jefes del hospital debe estimular al personal técnico para trabajar en equipo y se sientan valorados por su entorno, así harán su trabajo con agrado.

Cuarto: El jefe inmediato debe coordinar con el personal técnico asistencial y administrativo de los hospitales de manera democrática para que pueda motivar a su personal y así ellos se sienten más satisfechos durante su labor.

Quinto: Se debe otorgar la oportunidad de participar en las capacitaciones que lo requieren para logro de mejores resultados y se sientan satisfechos con su trabajo por que podrán absolver sus problemas laborales.

Sexto: Es necesario que el personal técnico y administrativo puedan ser bien remunerados y crear planes de incentivos para que puedan tener un mejor desempeño.

Séptimo: Es importante que dentro de la institución se realicen reuniones permanentes para interactuar e intercambiar ideas con los compañeros de labores y de las otras áreas fortaleciendo los lazos de compañerismo y sientan más satisfecho con su desempeño.

Octavo: Es importante que el ambiente donde se labore se encuentre agradable de buen acogida para que se sientan satisfechos el personal que labora en ella.

VII. Referencias

- Alcover, C., Martínez, D., & Rodríguez, F. (2004). *Introducción a la psicología del trabajo*. España: Mcgraw-Hill.
- Alfaro, A., & Vecino, J. (1999). *Medición de la satisfacción laboral mediante el cuestionario de satisfacción de necesidades de Porter*. *Revista de Psicología de Trabajo y las Organizaciones*, p.15, p. 63-75.
- Arias, Durán y Galarza (2015). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga*.
- Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario*.
- Carrillo, Solano, Martínez y Gómez (2013). *influencia del género y edad en la satisfacción de la vida laboral en los profesionales sanitarios del hospital general universitario José María Morales Meseguer de Murcia*.
- Cegarra . (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Díaz de Santos, 2011- José Cegarra Sánchez.
- Centty, D. (2006). *Manual Metodológico para el Investigador Científico*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Cifuentes y Manrique (2014). *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención*.
- Baldeón (2015). *Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale, Huancayo*.
- Bravo, Peiró , & Rodríguez . (1996). *Satisfacción laboral*. En J. Peiró y F. Prieto (eds) *Tratado de psicología del trabajo, 1. La actividad laboral en su contexto*. España: Síntesis S.A.
- Bello , A., Ivancevich, & Donnelly, J. (1996). *Las Organizaciones. Comportamiento, Estructura,. Procesos*. (Octava Edición. ed.). Bogotá: McGraw Hill – Irwin.
- Bobbio, & Ramos . (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*

Revista Peruana de Epidemiología Vol. 14-N Agosto 2010 - Lucía Bobbio, Lucia y Ramos Willy.

Bobbio y Ramos (2010). *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú.*

Buendía , I., Eisman, I., & Hernández , M. P. (1998). *Métodos de investigación en Psicopedagogía.* . Madrid: McGraw-Hill.

Buendía , L., Colás , M., & Hernández , F. (1998). *Métodos de investigación en Psicopedagogía.* Madrid: McGraw-Hill.

Dessler, G. (2009). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. En G. Dessler, *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (pág. 471). México: PEARSON EDUCACIÓN .

Díaz , S. (2013). *satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la Victoria, Chiclayo – 2012 de 09 de Setiembre de 2013 - Stephany Medalit Díaz Ruiz.*

Ducci, M. A. (23 de mayo de 1996). El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional Guanajuato, Mexico: seminario internacional CINTERFOR.

Fernández , M. I., Camporro, A. M., Villanueva , C. A., Rivera , M., Gómez, J. M., & Parrilla , O. (2000). *Satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria del área 10 del Insalud de Madrid.* Madrid.

Franco, S. I. (2006). El poder en las interacciones comunicativas de las organizaciones. *Co-herencia N°5 Vol 3*, 167 - 177.

Gamboa . (2010). *Eric José Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes - Psicología Organizacional Mérida, Yucatán, México. Publicado: 4 septiembre 2010 - Gamboa Ruiz.*

García , M., Luján , M., & Martínez , M. (2007). *Hospital General de Zona No. 1, Instituto Mexicano del Seguro Social, Tepic Nayarit, México. Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc. 2007; 15 (2): 63-7*

- García, Franco , & Montesinos . (s.f.). *profesores investigadores de la Universidad de Colima, México y Méndez Ávila Julio César Profesores Investigador de la Universidad de Queré - García Martínez J. Jesús, Franco Pérez Emeterio, Montesinos López Osva Antonio.*
- García, Franco, Montesinos y Méndez (2013). *Nivel de satisfacción de los trabajadores que laboran en una institución del sector salud en el estado de Colima. México.*
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work. 2ª ed. New York: Wiley.*
- Hoppock , R. (1935). *denominado Job Satisfacction New york United States: Harper (Citado por Gimeno, 2004).*
- Jiménez , C. (1983). "Población y muestra. El muestreo". En Jiménez Fernández, C., López-Barajas Zayas, E. y Pérez Juste, R.: *Pedagogía Experimental II. Tomo I. UNED. Madrid.*
- Karl , M. (1894). *El Capital Crítica de la economía política Libro III El proceso global de laproducción capitalista. Madrid.*
- Latorre, A., Rincón , D., & Arnal, J. (2003). *Bases Metodológicas de la Investigación Educativa. Barcelona: Experiencia S.L.*
- Locke , & Lawler (1996): "Tratado de Psicología del Trabajo. Vol. I: La actividad laboral en su Contexto". Madrid.
- Mclauchlan , A. (2002). "Estudio de la satisfacción Laboral del Personal Administrativo y Técnico Asistencial de la Clínica Estomatológica Central de la Facultad de Estomatología de la Universidad peruana Cayetano Heredia -Agosto del 2002", Lima, Perú.
- Ministerio de Salud. (2001). *encuesta de satisfacción del personal de salud. Lima, Perú: Sistema de Gestión Calidad.*
- MINSA. (2002). *Encuesta de satisfacción del personal de salud, sistema de gestión calidad. Lima, Perú.*

- MINSA. (2011). *Carrera sanitaria: Avances en la generación de un consenso*. Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos. Lima: (Serie Bibliográfica Recursos Humanos en Salud N° 13).
- MINSA, M. d. (12 de junio de 2002). Encuesta de Satisfacción Laboral del Personal de Salud. Lima, Peru: MINSA.
- Neffa, J. C. (1988). ¿que son las condiciones y medio ambiente de trabajo? propuesta de una nueva perspectiva. Buenos Aires: HVMANITAS.
- Neffa, J. C. (2003). *El trabajo humano*. Buenos Aires : Grupo Editorial Lumen Hvmanitas .
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Noguera, J. A. (2002). El concepto de trabajo y la teoría social crítica. tesis doctoral *La transformación del concepto de trabajo en la teoría social: La aportación de las tradiciones marxistas*, 141 - 168.
- OMS. (2006). *informe sobre la salud en el mundo 2006 - Recursos humanos en salud*. Catalogación por la Biblioteca de la OMS.
- Pastor , G. (2000). *Conducta interpersonal*. Salamanca, España: Ensayo de psicología social sistemática.
- Peiró, M. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: UNED.
- Ramírez , A. (2011). *Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los profesionales de atención primaria Lima..*
- Reyes, K. S. (2014). CARACTERIZACIÓN DE LOS DISCURSOS DE JEFES Y SUBORDINADOS EN SUS RELACIONES DE TRABAJO. *UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA CALI*, 23-24.
- Robles , G., Dierssen , S., Martínez , O., Herrera , C., Díaz , M., & Llorca , D. (2005). *Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM, Servicio de Medicina Preventiva, Unidad de Calidad. Hospital Sierrallana. Torrelavega. Cantabria. España. Gac. Sanit v.19 n.2 Barcelona mar.-abr. 2005.*

- Sánchez (2010). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos*.
- Sierra , R. (1988). *Técnicas de investigación Social*. Madrid: Teoría y Ejercicios. Paraninfo.
- Spector, E. (1997). *Job satisfaction: Applications, assessment, causes and consequences*, Sage, Londres.
- Tarco , D., Saco , M., Paredes , C., & Martínez , C. (2003). *Tesis de Grado de satisfacción laboral del usuario interno en los establecimientos de salud de la Red Quispicanchi - Acomayo – Cusco, SITUA* . Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana – UNSAAC.
- Torres , V. (2007). *Tesis de la Satisfacción laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra. Lima – 2007, Universidad Nacional “Federico Villarreal”*.
- Torres (2011). *Satisfacción laboral con las condiciones de trabajo que tienen los usuarios internos del hospital Puente Piedra del distrito de P.P. Lima”*.
- Vásquez , S. (2007). *“Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006” Lima, Perú*.
- Vroom, H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wether, W. (1998). *Administración de Personal de Recursos Humanos*. México.
- Wright , & Bonett. (2007). *“la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”* .
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). *"Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover."* *Journal of Management*.

Anexos

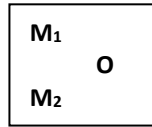
Anexo A. Matriz de consistencia

TÍTULO: SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL NACIONAL “ARZOBISPO LOAYZA”, 2015. AUTOR: Bach. MARIA MERCEDES ENCISO SOLIS						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal:</p> <p>¿Cuál es la diferencia en satisfacción laboral del usuario interno del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cómo es la Satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015?</p> <p>¿Cómo es la Satisfacción laboral en el personal técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015?</p> <p>¿Cuál es la diferencia en Trabajo Actual entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015?</p> <p>¿Cuál es la diferencia del Trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015?</p> <p>¿Cuál es la diferencia de la Interacción con el Jefe Inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Comparar satisfacción laboral del usuario interno del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir la Satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Describir la Satisfacción laboral en el personal técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Comparar el Trabajo Actual entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Comparar el Trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Comparar la Interacción con el Jefe Inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Comparar la Oportunidades de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existen diferencias en satisfacción laboral del usuario interno del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existen diferencias en Trabajo Actual entre el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Existen diferencias en Trabajo en general en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Existen diferencias en la Interacción con el Jefe Inmediato en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Existen diferencias en la Oportunidades de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p> <p>Existen diferencias en Remuneraciones e incentivos en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional “Arzobispo Loayza”, 2015</p>	<p>Variable 1: SATISFACCION LABORAL</p>			
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Niveles o rangos</p>
			<p>Trabajo actual</p>	<p>Objetivos y responsabilidades claros.</p> <p>Trabajo organizado.</p> <p>Desarrollo de habilidades.</p> <p>Información oportuna y adecuada.</p>	<p>1, 2, 3, 4</p>	<p>5= totalmente de acuerdo con la opinión</p> <p>4= mayormente de acuerdo con la opinión</p>
			<p>Trabajo en general</p>	<p>Adaptación a las condiciones del medio laboral.</p> <p>Recursos, herramientas e instrumentos suficientes.</p> <p>Satisfacción laboral.</p>	<p>5, 6, 7</p>	<p>3= indiferente a la opinión</p> <p>2= pocas veces de acuerdo con la opinión</p>
<p>Interacción con el jefe inmediato</p>	<p>Reconocimiento del trabajo.</p> <p>Solución de problema de manera creativa e innovación.</p> <p>Dominio técnico y conocimiento de las</p>	<p>8, 9, 10, 11, 12</p>	<p>1= totalmente en desacuerdo con la opinión</p>			

<p>Nacional "Arzobispo Loayza", 2015?</p> <p>¿Cuál es la diferencia de Oportunidades de progreso en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015?E</p> <p>¿Cuál es la diferencia del Remuneraciones e incentivos en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015?</p> <p>¿Cuál es la diferencia del Interrelación con sus compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015?</p> <p>¿Cuál es la diferencia del Ambiente de Trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015?</p>	<p>Loayza", 2015</p> <p>Comparar el Remuneraciones e incentivos en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015</p> <p>Comparar el Interrelación con sus compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015</p> <p>Comparar el Ambiente de Trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015</p>	<p>Existen diferencias en Interrelación con sus compañeros de trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015</p> <p>Existen diferencias en Ambiente de Trabajo en el personal técnico de enfermería y técnico administrativo del Hospital Nacional "Arzobispo Loayza", 2015</p>		<p>funciones.</p> <p>Toma decisiones y participación.</p> <p>Información oportunamente de asuntos y el rumbo de las instituciones.</p>	
			Oportunidad de progreso	<p>Capacitación para el desarrollo de habilidades.</p> <p>Capacitación para el desarrollo humano</p>	13, 14
			Remuneración e incentivo	<p>Sueldo o remuneración adecuado.</p> <p>Preocupación de la entidad por las necesidades del personal.</p>	15, 16
			Interacción con los compañeros de trabajo	<p>Ayuda para completar las tareas.</p> <p>Satisfacción con los procedimientos para resolver los reclamos.</p>	17, 18
			Ambiente de trabajo	<p>Conocimiento de las políticas y normas de la institución.</p> <p>Trato igualitario al personal.</p> <p>Expresión de opiniones sin temor a represalias.</p> <p>El nombre y prestigio del MINSA es gratificante.</p>	19, 20, 21, 22

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>TIPO: Descriptivo</p> <p>Hernández, et al (2010, p. 265) menciona que el estudio descriptivo “Trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos (...), está orientada a describir la realidad, con la cual se va en búsqueda de principios o leyes generales que permita organizar una teoría científica.</p> <p>Descriptivo comparativo el diseño parte de la consideración de dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno o aspecto de interés y luego caracterizar este fenómeno en base a la comparación de los datos recogidos, pudiendo hacerse esta comparación en los datos generales o en una categoría de ellos. (Alva, 2013, p.3).</p> <p>DISEÑO:</p> <p>El diseño se resume en los siguientes esquemas:</p> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 40px; margin: 10px auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> M - O </div> <p>Dónde:</p> <p>M: Muestra con quien(es) vamos a realizar el estudio. O: Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.</p>	<p>POBLACIÓN: la población está conformada por 980 trabajadores entre personal técnico de enfermería y técnico administrativo de condición laboral nombrado y contratado del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>El tamaño óptimo de muestra se determinó utilizando la muestra probabilística de manera aleatoria estando conformado por 285 trabajadores entre Técnico de Enfermería y Técnico Administrativo nombrado y contratado del Hospital Nacional Arzobispo Loayza</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Personal encuestado</p>	<p>Variable : Satisfacción Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud – MINSA</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ministerio de Salud</p> <p>Año: 2002</p> <p>Monitoreo: No</p> <p>Ámbito de Aplicación: usuario interno</p> <p>Forma de Administración: Personal</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Luego de la recolección de datos se procede al procesamiento de la información, con la elaboración de tablas y figuras utilizando para ello la estadística descriptiva simple y comparativa.</p> <p>Los procesamientos de análisis de datos se realizara mediante el uso de la estadística descriptiva, para presentar los datos en frecuencia y porcentaje para ello, se hará el uso del programa Excel y software SPSS v20.</p> <p>INFERENCIAL:</p>

Gráficamente se denota:



Dónde:

M1: Muestra 1 con quien(es) vamos a realizar el estudio.

M2: Muestra 2 con quien(es) vamos a realizar el estudio.

O: Información (observaciones) relevante o de interés que recogemos de la muestra.

MÉTODO: Cuantitativo
Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 5) refiere que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

Anexo 2. Instrumento de la variable

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

- ✓ **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador del MINSA (Preguntas 1 a la 4).
- ✓ **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización. (Preguntas 1 a la 30).
- ✓ **Parte III:** Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /..... /.....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador del MINSA:

1. **¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la organización?**

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| a) Director () | b) Funcionario () |
| c) Jefe de Departamento () | d) Jefe de servicio () |
| e) Jefe de Establecimiento () | f) Personal Administrativo () |
| g) Personal asistencial () | h) Personal de servicio () |
| i) Otros (especifique) | |
-

2. **¿A qué grupo ocupacional pertenece?**

- | | | |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------|
| a) Médico | b) Enfermeras | c) Obstetriz |
| d) Odontólogo | e) Psicólogos | f) Nutricionista |
| g) Trabajadora social | h) Técnico de enfermería/Auxiliar | i) Técnico administrativo |
| j) Otro (especifique) | <hr/> | |

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
	Trabajo Actual					
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINS A es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Parte III

SECCION DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios en esta parte. POR FAVOR. NO FIRME. (Recuerde que esta encuesta es anónima)

Siéntese en libertad de expresar su opinión sobre el tema(s) que le preocupen y desee hacer de conocimientos:

- 1) -----

- 2) -----

- 3) -----

- 4) -----

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3. Resultado de la validez y confiabilidad

*Resultado Satisfaccion_laboral usuario interno.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

[Conjunto_de_datos1] D:\Tesis 2015 JM\confiabilidad Satisfaccion Laboral usuario interno.sav

Escala: Confiabilidad_instrumentoSatisfaccion_laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	22

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
Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé que esperan de mí.	69,80	214,303	,501	,907

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Anexo 4. Base de Datos

*Base de Datos Satisfaccion Laboral usuario interno.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

285 : sujeto 285 Visible: 37 de 37 variables

	suje	Cat	Gr	Co	Tie	Tie	VA	VA	VA	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	VAR0	Traba	Traba	Intera	Oport	Remu	Intera	Ambi	Satisf	Niv_s					
	to	egor	up	nd	mpo	m	R00	R00	R00	0004	0005	0006	0007	0008	0009	0010	0011	0012	0013	0014	0015	0016	0017	0018	0019	0020	0021	0022	o_act	o_en	ccion	unida	nerac	ccion	ente	accio	atisfa	
		ia	001	002	003																													
265	265	2	2	1	3	2	5	1	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	1	4	1	1	1	4	5	5	5	4	16	5	25	5	2	5	19	77	3	
266	266	2	2	1	3	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	2	2	5	5	5	19	13	24	8	7	6	17	94	3	
267	267	2	2	2	2	1	4	2	3	5	4	5	4	4	3	5	4	3	1	1	4	2	5	2	4	1	1	5	14	13	19	2	6	7	11	72	3	
268	268	2	2	1	1	1	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	4	15	9	11	5	5	7	12	64	1	
269	269	2	2	1	2	2	5	2	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	4	13	11	12	4	4	7	13	64	1	
270	270	2	2	1	3	2	4	4	4	4	3	1	1	4	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	5	16	5	13	2	2	6	16	60	1	
271	271	2	2	2	1	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	5	17	10	16	6	5	7	12	73	3	
272	272	2	2	1	3	2	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3	2	4	15	9	11	5	5	7	13	65	2	
273	273	2	2	1	3	3	5	4	4	4	3	1	1	4	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	5	17	5	13	2	2	6	16	61	1	
274	274	2	2	1	1	2	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1	4	4	4	2	2	2	11	12	17	5	2	8	10	65	2	
275	275	2	2	2	2	2	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	17	10	16	6	5	6	10	70	2	
276	276	2	2	1	3	2	5	4	5	4	5	2	5	3	4	4	1	4	4	4	2	1	4	3	4	2	4	4	18	12	16	8	3	7	14	78	3	
277	277	2	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	3	5	20	15	25	10	6	7	18	101	3
278	278	2	2	2	2	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	5	17	10	16	6	5	7	12	73	3	
279	279	2	2	1	3	2	5	4	5	4	5	2	5	3	4	4	1	4	4	4	2	1	4	3	4	2	4	4	18	12	16	8	3	7	14	78	3	
280	280	2	2	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	5	5	3	5	20	15	25	10	6	7	18	101	3
281	281	2	2	2	2	1	4	4	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	5	15	7	17	5	6	4	17	71	2	
282	282	2	2	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	1	4	3	2	3	2	4	4	3	4	5	14	10	15	7	5	6	16	73	3	
283	283	2	2	1	3	3	4	4	4	3	1	1	4	3	3	4	4	3	3	1	1	1	1	3	4	4	3	4	15	6	17	4	2	4	15	63	1	
284	284	2	2	1	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	1	3	5	4	3	3	17	10	18	7	3	4	15	74	3	
285	285	2	2	1	2	2	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	1	1	3	5	4	3	3	17	10	18	7	3	4	15	74	3	

Base de Datos Satisfaccion Laboral usuario interno.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
2	Categoría	Numérico	8	0	Categoría del p...	{1, Personal...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
3	Grupo_Ocu...	Numérico	8	0	Grupo ocupacio...	{1, Técnico ...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
4	Condición	Numérico	8	0	Condición laboral	{1, Nombrad...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
5	Tiempo_Ser...	Numérico	8	0	Tiempo de servi...	{1, Menos d...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
6	Tiemp_Serv...	Numérico	8	0	Tiempo de servi...	{1, Menos d...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
7	VAR00001	Numérico	8	0	Los objetivos y ...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
8	VAR00002	Numérico	8	0	El trabajo en mi...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
9	VAR00003	Numérico	8	0	En mi trabajo si...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
10	VAR00004	Numérico	8	0	Se me proporci...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
11	VAR00005	Numérico	8	0	Siento que pue...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
12	VAR00006	Numérico	8	0	La institución ...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
13	VAR00007	Numérico	8	0	En términos ge...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
14	VAR00008	Numérico	8	0	Los directivos y...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
15	VAR00009	Numérico	8	0	Los directivos y...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
16	VAR00010	Numérico	8	0	Los directivos y...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
17	VAR00011	Numérico	8	0	Los directivos y...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
18	VAR00012	Numérico	8	0	Los directivos d...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
19	VAR00013	Numérico	8	0	Tengo suficien...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
20	VAR00014	Numérico	8	0	Tengo suficien...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
21	VAR00015	Numérico	8	0	Mi sueldo o re...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
22	VAR00016	Numérico	8	0	La institución s...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
23	VAR00017	Numérico	8	0	Los compañero...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
24	VAR00018	Numérico	8	0	Estoy satisfech...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
25	VAR00019	Numérico	8	0	Tengo conocimi...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada
26	VAR00020	Numérico	8	0	Creo que los tr...	{1, totalmen...	Ninguna	8	Derecha	Esca	Entrada

1

Vista de datos Vista de variables