



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de
salud oncológica de Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Gonzales Hilario, Melissa Nataly (orcid.org/0000-0003-3875-8995)

ASESOR:

Mg. Castro Santisteban, Martin (orcid.org/0000-0002-8882-6135)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

ATE – PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios por permitirme terminar el trabajo de investigación de manera satisfactoria a mis padres por siempre apoyándome para seguir avanzando y culminar este trabajo.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por bendecir este trabajo de investigación, por concederme la fuerza y fé de manera que fueron importantes para desarrollar este trabajo.

Agradezco al Mg. Martin por las enseñanzas brindadas en todo el desarrollo de las asesorías.

Agradezco a los diferentes centros oncológicos y profesionales de salud por ser partícipe de esta investigación.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO SANTISTEBAN MARTIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima 2023, cuyo autor es GONZALES HILARIO MELISSA NATALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO SANTISTEBAN MARTIN DNI: 08553897 ORCID: 0000-0002-8882-6135	Firmado electrónicamente por: CCASTROSA10 el 29-01-2024 10:49:31

Código documento Trilce: TRI - 0735287



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES HILARIO MELISSA NATALY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima 2023, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GONZALES HILARIO MELISSA NATALY DNI: 75978482 ORCID: 0000-0003-3875-8995	Firmado electrónicamente por: MGONZALESHI el 13- 07-2024 17:08:12

Código documento Trilce: INV - 1630486

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variable y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimiento	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1.	Resultados de la variable Satisfacción laboral	14
Tabla 2.	Resultados de la dimensión 1: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	14
Tabla 3.	Resultados de la dimensión 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones	15
Tabla 4.	Resultados de la dimensión 3: Satisfacción intrínseca	15
Tabla 5.	Resultados de la dimensión 4: Satisfacción con el ambiente físico	15
Tabla 6.	Resultados de la dimensión 5: Satisfacción con la cantidad de producción	16
Tabla 7.	Resultados de la dimensión 6: Satisfacción con la calidad de producción	16

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima 2023. El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo, con una población de 56 trabajadores, a los que se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 de Meliá (1990), el cual hace referencia al contexto organizacional y se divide en seis dimensiones con 26 ítems. Se observó que, el 89% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción laboral, mientras el 11 % lo ubica en un nivel medio. Concluyendo que, la mayor parte de los trabajadores perciben un nivel alto de satisfacción laboral, esto se ve representado a través de la supervisión y participación, de las remuneraciones y prestaciones de servicio, la satisfacción intrínseca, el ambiente físico, así como en la cantidad y calidad de producción.

Palabras clave: Satisfacción laboral, trabajadores, satisfacción intrínseca, supervisión, participación,

Abstract

The objective of this research was to determine the level of job satisfaction of the workers of an oncological health institution in Lima 2023. The study was carried out under the quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental, transversal and descriptive design, with a population of 56 workers, to whom the Job Satisfaction Questionnaire S21/26 by Meliá (1990) was applied, which refers to the organizational context and is divided into six dimensions with 26 items. It was observed that 89% of the workers surveyed perceive a high level of job satisfaction, while 11% place it at a medium level. Concluding that most workers perceive a high level of job satisfaction, this is represented through supervision and participation, remuneration and service benefits, intrinsic satisfaction, the physical environment, as well as the quantity and production quality.

Keywords: Job satisfaction, workers, intrinsic satisfaction, supervision, participation,

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo existe una realidad muy controversial con la satisfacción laboral, que aqueja a las organizaciones posibles cambios o transformaciones en sus empleadores experimentando un grado de insatisfacción laboral, más aún si es una Institución de salud en Cáncer, según la Organización Mundial de la salud (2021) considera a la sanidad profesional o ambiente laboral saludable aquel en cual los dependientes de todos los niveles organizacionales colaboran al progreso permanente en el fomento del cuidado de la salud, protección y confort en el lugar de empleo, bajo las convicciones de economía sostenible del entorno.

A nivel Latinoamérica (2016) según Organización Panamericana de Salud en América Latina y Caribe el 60% se fundamenta en la fortaleza de la labor y está presente en todos los sectores económicos. No obstante, para garantizar su superior eficacia y desempeño se precisan situaciones de empleo fiables, adecuadas y convenientes, contexto de trabajo razonable y honesto.

En Perú, se realizó un estudio de agrado profesional, según INEI (2016), el 77,5% personal de salud están satisfechos con su oficio analizando un crecimiento de 14,1% en discrepancia del 2015 y 14,3% en contraste del año 2014. La esencial causa que los personales de salud cambian de oficio es por un adecuado salario.

Según Gestión (2018) en una encuesta realizada por Aptitus donde se evidenció que el 86 % de los peruanos están dispuestos a renunciar a su trabajo por el mal clima laboral, 81 % de los empleadores considera el clima laboral muy fundamental para el desempeño laboral y que el 19 % no predomina en sus funciones. Tras un estudio, realizado por Jiménez (2020) se demostró que el Perú es uno de los países con cierta inclinación de insatisfacción laboral, y eso se debe a la escasez de estímulos en el trabajo, restricción de desarrollo profesional, estrés, exceso profesional y ansiedad.

En relación a lo mencionado se pregunta lo siguiente, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores de una institución de salud oncológica, Lima 2023?

La investigación tiene un aporte teórico basado en las diferentes investigaciones sobre satisfacción laboral, sin embargo existen muy pocos estudios relacionados a trabajadores que trabajan con pacientes oncológicos; desde ese punto de vista se estima que este estudio es novedoso y que contribuye a llenar el vacío de conocimiento en este tema; por otro lado, como aporte social sirve como una fuente de información para otros estudios y para otros investigadores que tenga interés de estudiar este tema, tanto como para las oficinas de recursos humanos, como también para los propios trabajadores que laboran con estos pacientes, con el propósito de elaborar propuesta para mejorar del agrado profesional. Finalmente, el aporte metodológico consistió en validar el instrumento para el presente estudio, generando validez de contenido y confiabilidad a través de una prueba de piloto.

En este sentido se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una institución de salud oncológica, Lima 2023. Del mismo modo se plantearon los objetivos específicos: identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a la supervisión y participación de una institución de salud oncológica, Lima 2023, identificar el nivel de agrado con respecto a honorarios y beneficios en trabajadores de una institución de salud oncológica, Lima 2023, identificar el nivel de satisfacción con respecto a la satisfacción intrínseca de una institución de salud oncológica, Lima 2023, identificar el nivel de satisfacción con respecto al ambiente físico de una institución de salud oncológica, Lima 2023, identificar el nivel de agrado con respecto a la cantidad de producción, de una institución de salud oncológica, Lima 2023, identificar el nivel de agrado con respecto a la calidad de producción, de una institución de salud oncológica, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Muñoz et al (2022). Agrado profesional en vinculación a obligación institucional en sustitutos de enfermería de un centro médico habitual, el método empleado cuantitativo, muestreo no probalístico, conformado por 39 integrantes. Se usó el cuestionario Agrado profesional S20/23 de Meliá y Peiro y Deber profesional de Meyer y Allen. Los resultados evidencian que si el agrado profesional aumenta de igual forma el deber institucional determinando un 51.28 % se encuentra satisfecho y el 66.67% tiene un nivel mediano de compromiso.

Rivera et al (2020). Carga intelectual y condición de vida vinculada con sanidad en personal Oncológico, la finalidad es de averiguar el vínculo entre el cuidado de sanidad del trabajo y la aptitud de vida enlazada con salud, comprender por la agrupación de salud que se labora en entidades de cancerología y de atenciones paliativos de una comunidad de Chile, el método utilizado es de estudio no experimental, correlacional, transversal de enfoque cuantitativo, la muestra es de 110 trabajadores sanitarios, aplicaron el instrumento dividido en tres partes: antecedentes bio-sociodemográficos, escala de carga mental de trabajo y el interrogatorio de la aptitud de vida vínculo con salud. Los resultados alcanzados fueron que el personal de salud percibe una alta carga mental, además existen concordancia con la cualidad de existencia vinculada con la salubridad.

Parra et al (2020). Apreciación de trabajador sanitario frente al manejo de la agonía en infantes en un trabajo oncológico hospitalario en Chile, la finalidad es averiguar la apreciación del personal de enfermería frente al uso del adversidades en pacientes cancerología pediátricas hospitalizadas durante el segundo semestre del año 2017, el método empleado un estudio enfocado a lo constructivista, la muestra de estudio estuvo conformado por seis personal de enfermería de género femenino, el modo fue a través de diálogo semiestructurada, elaborada por las investigadoras, antecedente comprobación de la literatura. Los resultados determinaron que las enfermeras del trabajo coinciden en un igual pensamiento de desconsuelo comprendiéndolo como una impresión total, en el cual predomina diversos elementos, notificando un uso energético y dependiente de las particulares del individuo y su ámbito.

Álvarez et al (2019). Agrado profesional en una organización de atención humana en la Bahía de Guayaquil, para comprender los elementos más destacados de la satisfacción laboral, con 201 trabajadores, usó el instrumento del Agrado profesional de S20/23. los resultados muestran un 63,11% de insatisfacción, las condiciones de trabajo muestran un 64,90%, la ausencia de beneficios y la situación relacionada con el salario con un 65,76% de insatisfacción; de 64.58% en nivel de insatisfacción, toma de decisiones entre los integrantes con 62.67% de insatisfacción.

Plascencia et al (2016). Agrado profesional del equipo de enfermería de un establecimiento público de Jalisco, México, la finalidad constituir los niveles de agrado profesional del equipo de enfermería conforme a elementos sociolaborales en un centro médico público de Jalisco, el método diseño descriptivo, se usó el test de motivación y agrado profesional, con un estudio de 100 enfermeros, los resultados obtenidos se encontraron la satisfacción laboral por trabajo de grupo profesional un 86% en nivel medio para las dimensiones motivación y agrado, mientras que la dimensión de jerarquía obtuvo un alto grado en 50 % de los trabajadores.

Araoz (2022). Calidez de vida laboral en trabajadores de sanidad de actividades graves del Hospital Regional del Cuzco, 2021, el propósito establecer el grado de calidad de expresión profesional en conjunto de salubridad de servicios graves del Hospital Regional del Cusco, el método descriptivo, transversal y diseño no experimental, conformado por 180 trabajadores y la muestra final de 124 aplicados, se utilizó el test CVT GOHISALO para evaluar la condición de vida en el oficio. Los resultados conseguidos el 36.3%, así mismo del 29.8% es deficiente y el 29.8 % posee una favorable calidad de vida profesional.

Velázquez et al (2019). Componentes vinculados a la ausencia ocupacional de paramédicas, tuvo como finalidad describir el ausentismo profesional y de los elementos relacionados en los enfermeros de un establecimiento de sanidad nivel III. Se planteó el método descriptivo transversal, con una muestra de 471 enfermeras. En conclusión, fueron que se evidencio que se localizó más de la mitad del personal de sanidad encuestadas relacionadas

al ausentismo laboral porque indicaron como factor de la falta de función a factor personales.

Eugenio (2019). Agrado profesional en los empleadores del grupo de sanidad de un establecimiento de nivel II-I del Distrito de Bambamarca en Cajamarca, como finalidad primordial precisar el nivel del agrado profesional en los empleadores del servicio de salud, el método de tipo descriptivo, con un modelo de 100 empleadores, se administró el instrumento de agrado profesional de SPC, en el cual se halló que en el 83% de se localizó en nivel regular, 16% en nivel bajo y 1% en el nivel parcial.

Marcelo (2018). Nivel de agrado profesional del personal de enfermería en el centro de salud de la amistad Perú- Corea Santa Rosa II- Piura, en abril 2018”, finalidad fue precisar el nivel de agrado profesional del personal en enfermería en el centro de salud en Piura. El método empleado es cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y observacional, muestreo no probalístico por conveniencia escala Likert y ficha sociodemográfico. Los resultados demostraron que los 84 trabajadores del sector de enfermería con una cantidad de género femenino con un 94%, en cuanto a la nivelación del agrado profesional es bajo con un 88.1%.

Quito (2017). Nivel de agrado y su vínculo con el cargo profesional en los empleadores asistenciales del establecimiento de salud Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017, como propósito es precisar el vínculo a través del nivel de agrado y función profesional en trabajadores asistenciales de un centro de salud Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017. El tipo de investigación fue no experimental; el diseño descriptivo correlacional transversal, la muestra es de 383 participantes. Para evaluar el agrado profesional, emplearon una encuesta. En el cual se logró un 65,6% de agrado y un 34,4% desagrado profesional. En que se logró deducir que si existe una notable concordancia entre las dos variables.

Existen diversas definiciones sobre la satisfacción laboral, para Judge et al (2017) el agrado profesional ha sido uno de los principios de la conducta de la organización más investigado del siglo XX, y una de las consideraciones principales para interesarse por esta variable, es para conocer distintos variables vinculadas con la eficacia de la institución, como la responsabilidad institucional, la rotación, la inasistencia y el rendimiento. (Pujol-Cols & Dabos, 2018).

Por su parte, Briseño y Vázquez (2021) Locke (citado por Chiang, Méndez y Sánchez, 2010) se sustentó en 3,300 estudios relacionados sobre el agrado en el trabajo hasta el momento se determinó que el agrado profesional como: “Un aspecto emocional afirmativo o confortable resultado de la apreciación personal de las experiencias profesionales del trabajador” (p.22).

Por otro lado, Cabanilla et al. (2021) El agrado profesional es considerado de modo general como la condición afectiva de la persona relacionado a las condiciones de trabajo.

A continuación, se fomenta el fundamento teórico de la satisfacción laboral, que a decir de Amarís, Machado y Torres (2016) contó con la teoría de la motivación – higiene desarrollada por Herzberg (1959) constituye componentes de sanidad (regímenes y gestión de la empresa, revisión, vínculo interpersonal, situación laboral, sueldos) y de motivación (labor, identificación, compromiso, ascenso y el análisis en sí mismo). Siendo los elementos de motivación quienes se localizan fuertemente vinculados en el agrado.

Respecto a la teoría de Herzberg, Hualpi et al., (2017) y Madero (2019) trata de definir la satisfacción e insatisfacción en el entorno profesional, en dos categorías de elementos. Por una parte, los elementos higiénicos, aludiendo a aquellos que realiza que el trabajador se considera satisfecho o insatisfecho sin implicar cualquier otra eventualidad o motivación, es decir, simboliza los requisitos mínimos necesarios que el empleador debe avalar al trabajador para que desarrolla eficazmente sus labores. Por otra parte, los componentes Motivacionales, los cuales una vez que el trabajador observa que los elementos de higiene han sido cubiertos satisfactoriamente, ayuda como complemento para potenciar aún más el nivel de satisfacción.

El agrado profesional está formado por componentes o fundamentos, según Díaz et al. (2016) los principios de la satisfacción laboral son: el vínculo a través de los elementos propios y situación con el agrado laboral está estructurada en la señal de la hipótesis de los dos componentes de Frederick Herzberg. Esta teoría significa que el agrado o desagrado del personal es el rendimiento de la conexión con su labor y de sus disposiciones frente al mismo. Herzberg planteó esta teoría a partir de conversaciones con sus empleadores, al

detallar las destrezas favorables y deficientes; el creador de esta teoría los denominó sucesos cruciales.

El estudio de estos testimonios evidenció la sensación del éxito, el progreso laboral, compromiso y la satisfacción habían sido mencionados especialmente como fuentes de pruebas eficientes vinculado con la labor a fin de mencionar componentes intrínsecos o motivadores, reconocimiento, logros, crecimiento profesional, confianza, autonomía. De este modo, el salario, el control, las relaciones interpersonales, los requisitos del labor y políticas de las organizaciones eran mencionadas primordialmente como origen de destrezas negativas a los que nombró componentes extrínsecos.

Entre las dimensiones del cuestionario de Agrado profesional S21/26, en el presente trabajo tenemos: agrado con el control y colaboración en la institución: según Vargas y Guevara (2018) cita a Chiang (2010) que la supervisión se basa en la relación social con el entorno como un elemento esencial, el desarrollo personal de un proceso evaluativo de las actividades realizadas de acuerdo a su desempeño, también el desempeño de tareas, mediante las capacidades y desarrollo de aptitudes requeridas en un trabajo, relación con la autoridad, el personal se sienten satisfechos cuando hay líderes tolerantes y educados.

También, Candia et al (2017) citan a Peiró (1984) donde menciona que la supervisión hace referencia a que los superiores deciden quehacer, continuidad de la supervisión, ayuda percibida por parte de los jefes, vinculo personal con los superiores, equidad de pacto obtenida por la organización. Además, Candia, Castro y Sánchez (2017) citan Peiró (1984) menciona que la participación está vinculada con la decisión de grupos de trabajos y con la propia tarea asignada. Según Buele y Vidueira (2018), el presupuesto participativo es el mecanismo de gestión empleando para favorecer los intereses de los residentes al admitir fases de toma de decisiones compartidos.

De igual importancia, el agrado con honorarios y los beneficios, según Medina (2017) cita a Chiavenato (2009) menciona que la remuneración en el empleador tiene la disposición de dedicar su aprendizaje, empeño individual, ocupación y de sus destrezas constantemente en el momento que obtiene una remuneración beneficiosa y la empresa incorporar en ofrecer estímulos en

aquellas personas que alcancen en sus objetivos institucionales. Así mismo, Yachas (2017) cita a Urquijo (2013) refieren que el trabajador le satisface en la realización de su labor y del ánimo personal, conocimientos y habilidades si recibe un pago apropiado. Al respecto, Medina (2017) cita a Chiavenato (2009) refiere que las prestaciones se basan en incentivos y provechosos que las organizaciones brinden a todos a una parte de sus empleadores, en modo de recompensa sumado de su sueldo. Candia, Castro y Sánchez (2017) citan a Peiró (1984) el nivel de desempeño de la organización en la relación a los arreglos, el modo en que se fomenta el acuerdo, sueldo obtenido, posibilidades de apoyo y formación.

Por otra parte, agrado intrínseco, según Catalán (2018) cita a Pintrich y Schunk (2006) referente al sentirse capaz de decidir por sí mismo y la capacidad de realizar un trabajo que brinda el agrado en sí mismas y no obligatoria que implica a un pago o busca un empuje externo. Rojas (2020) surge cuando una persona actúa como un comportamiento de disfrute de la actividad que le va a permitir el aprendizaje de sus potencialidades.

De la misma forma, la satisfacción con el ambiente físico, según Candia, Castro y Sánchez (2017) citan Peiró (1984) está vinculada con el saneamiento, higiene y la sanidad, ventilación, iluminación del entorno y espacio del lugar. Al respecto Vargas y Guevara (2018) cita Chiang et al (2010) refieren que el ambiente laboral proporciona la comodidad individual de sus empleadores siempre y cuando sea un ambiente agradable, acogedor y con una estructura idóneo.

De este modo, el agrado con la cantidad de realización, según Granda (2020) cita a Hodgetts menciona se basa en el trabajador en la conducta del desempeño como rotaciones, accidentes, quejas, tardanzas. Por otro lado, Rodríguez et. al (2020) cita a Vroom (2009), refieren que son tres componentes que precisan que el incentivo de una persona para generar; los propósitos personales, el contexto apreciado entre el elevado del rendimiento y el logro de los propósitos personales, por ello la comprensión de la idoneidad individual de contribuir en el nivel de rendimiento.

Finalmente, el agrado con la calidad de realización, según Vargas y Guevara (2018) cita a Angulo (1991), la calidad de función es la concordancia en

medio del rendimiento y las perspectivas, vinculando a una variedad de componentes cuantitativos y cualitativos, así como buen acuerdo, generosidad, flexibilidad del oficio, propósitos y triunfos conseguidos. Así mismo, Solís y Sánchez (2021) citan a Judge et al (2001) refieren que el rendimiento en el trabajo recurre en el agrado ocupacional de los trabajadores, es porque, si un trabajador está satisfecho se percibe seguro con su labor, y tiene la confianza en la entidad para la que trabaja, van a actuar con más compromiso, cuando una organización trata a sus trabajadores con respeto, los capacita de manera agradable, y les hace conocer que son valiosos y apreciados, van a alcanzar un elevado rendimiento, mínima de cambios rotativos, incremento en el agrado laboral y más transformaciones.

En la perspectiva histórica, la satisfacción laboral se ha transformado ampliamente, las primeras investigaciones concordando que en el tiempo con las contribuciones que se hallaron en el entorno laboral, principalmente las intervenidas por el ingeniero mecánico Frederick Winslow Taylor (1856-1915), el cual había planteado de una entidad “científica” del trabajo, distribuyendo el desempeño y realizando los labores más sencillos y repetitivas, a fin alcanzar un incremento de la efectividad y del rendimiento. Sin embargo, sin olvidar a la persona trabajadora, aspecto que regularmente no aluden a sus críticos, más céntrico en prevenir del riesgo de disminuir a la persona a una máquina (Vallellano, 2019).

Para Fierro (2015) cita a Hoppock (1935), investigó sobre qué componentes participan en la satisfacción de los personales, así pudo observar ciertos elementos como son: la sobrecarga de trabajo, la monotonía de actividades, el ambiente de trabajo y el monitoreo; proponiendo así una relación existente entre el empleador y la actitud profesional.

En la perspectiva filosófica, la satisfacción laboral se basa en dos tipos de factores: intrínsecos o motivadores, que incorpora el vínculo entre el trabajador y de la labor, percepción de la realización, de estudio, la promoción, el trabajo alentador y la obligación, y por otra parte los elementos circunstanciales como el régimen y gestión de la organización, las relaciones interpersonales, el salario, revisión y condición de trabajo (Flores, 2015).

En la perspectiva epistemológica, el significado satisfacción laboral se basa a una sensación de felicidad cuando por fin se ha conseguido un objetivo logrado. Por lo que también es apreciado como la práctica de comodidad que vive una persona en su labor, en que la condición de vida se hace definitiva para restringir la inasistencia laboral, la empresa en el trabajo y de la transformación o en posición profesional (Chiang et al., 2010).

El agrado laboral es apreciado como una variable de diversos elementos o dimensiones, demostrando que el agrado que tiene el trabajador con el control del trabajo, el estado físico que la organización le disponga, rendimiento social que reciben como empleador, el interés del agrado que dispone unir de lo que hace y sus cargos en el lugar laboral (Saboya y Torres, 2022). Todos estos elementos desarrollados en el cuestionario de agrado profesional S21/26 de José Meliá en 1990.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica, Según Arispe et al (2020) la percepción de los elementos esenciales de los sucesos y de los acontecimientos apreciable, contiene esencialmente trabajos teóricos o experimentales.

De diseño no experimental, de acuerdo con Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) no se manipulo la variable de estudio y es de tipo descriptivo. Además, es transversal según Manterola et al (2019), donde este diseño la característica principal de estos estudios es que se hacen en una sola instancia, por ello, no existe un seguimiento.

3.2 Variables y operacionalización

Satisfacción laboral

Definición conceptual: Cabanilla et al (2021) La satisfacción laboral es considerada de modo general como la condición emotiva de la persona relacionado a las condiciones de trabajo.

Definición operacional: La variable de estudio se evaluó por medio de cuestionario de Satisfacción laboral S21/26, basado en 26 ítems para evaluar la control y colaboración, recompensa y beneficios, intrínseca, entorno físico, cantidad de elaboración y calidad de elaboración.

Indicadores: Capacidad de supervisión del jefe, trabajo grupal, recompensas, motivación del personal, entorno adecuado, productividad y desempeño laboral.

Escala de medición: Ordinal de tipo Likert: Muy insatisfecho (1), Moderadamente insatisfecho (2), Ni satisfecho ni insatisfecho (3), Moderadamente satisfecho (4), Muy satisfecho (5).

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para la investigación la población se tomó en cuenta toda la población, conformada 56 trabajadores de una institución especializada oncológica de Lima 2023.

Criterios de inclusión

- Trabajadores del género masculino y femenino
- Trabajadores con tiempo de servicio
- Trabajadores con condición laboral

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no desean participar
- Trabajadores que no completaron el cuestionario.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, considerada como una técnica que permite recolectar información determinada mediante una serie de preguntas con el fin de analizarlas (Ministerio de Educación, 2020).

Instrumento

Se utilizó el cuestionario de agrado profesional S21/26 de Meliá (1990) de origen de España, compuesto por 26 ítems que hacen referencia al contexto organizacional y se divide en seis dimensiones. Agrado con el supervisión y participación en la institución, Agrado con los honorarios y los beneficios, Agrado intrínseca, Agrado con el entorno físico, Agrado con la cantidad de elaboración, Agrado con la calidad de elaboración. La administración del cuestionario es individual y colectiva, la aplicación del cuestionario dura entre 15 a 20 minutos. Obtuvo un valor 0'90 de consistencia interna apreciable, aplicado a una muestra de 192 trabajadores miembros de organizaciones de la comunidad de Valencia.

Además, 3 jueces expertos evaluaron el cuestionario con la finalidad de obtener el V de Aiken, permitiendo demostrar la validez de contenido, se logró

un valor de 0.98. Se ha utilizado los baremos de Deza (2022) divididos en tres partes, el nivel bajo, nivel medio y nivel alto.

3.5 Procedimientos

Primeramente, se solicitó la autorización al autor del instrumento, por otra parte, se pidió permiso a la institución especializada oncológica, para la disponibilidad del área a intervenir para la ejecución del instrumento hacia sus trabajadores de manera presencial, así mismo se entregará el consentimiento informado. Después de recoger toda la información se procederá al vaciado de los datos a un programa Excel 2016 y posteriormente al análisis.

3.6 Método de análisis de datos

En el presente trabajo de estudio se usó el programa Excel 2016 para el análisis de registros, también se empleó el programa estadístico SPSS versión 25. Además, el resultado se presentó en tablas.

3.7 Aspectos éticos

Los elementos éticos que se tuvieron en cuenta para la investigación fueron, el principio de autonomía, respetando la participación de manera voluntaria, consentimiento informado, confidencialidad de las respuestas obtenidas, principio de justicia, trato igualitario sin exclusión, independientemente de su religión, raza y situación socioeconómico, la beneficencia, el bienestar de los participantes, asegurándose la protección de los protocolos de bioseguridad, no maleficencia, respetando el anonimato de la información la de las personas que participen en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Resultados de la variable Satisfacción Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	11
Alto	51	89
Total	57	100

Como se observa en la tabla 1, el 89% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción laboral en una institución de salud oncológica de Lima 2023 y el 11% lo ubica en un nivel medio.

Tabla 2

Resultados de la dimensión 1: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	11
Alto	51	89
Total	57	100

Como se observa en la tabla 2, el 89% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción con la supervisión y participación en la organización de una institución de salud oncológica de Lima 2023 y el 11% lo ubica en un nivel medio.

Tabla 3

Resultados de la dimensión 2: Satisfacción con la remuneración y las prestaciones

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	13	23
Alto	44	77
Total	57	100

Como se observa en la tabla 3, el 77% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción con la remuneración y las prestaciones de una institución de salud oncológica de Lima 2023 y el 23% lo ubica en un nivel medio.

Tabla 4*Resultados de la dimensión 3: Satisfacción intrínseca*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	1	2
Alto	56	98
Total	57	100

Como se observa en la tabla 4, el 98% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción intrínseca de una institución de salud oncológica de Lima 2023 y el 2% lo ubica en un nivel medio.

Tabla 5

Resultados de la dimensión 4: Satisfacción con el ambiente físico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	3	5
Alto	54	95
Total	57	100

Como se observa en la tabla 5, el 95% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción con el ambiente físico de una institución de salud oncológica de Lima 2023 y el 5% lo ubica en un nivel medio.

Tabla 6

Resultados de la dimensión 5: Satisfacción con la cantidad de producción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	11
Alto	51	89
Total	57	100

Como se observa en la tabla 6, el 89% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción con la cantidad de producción de una institución de salud oncológica de Lima 2023 y el 11% lo ubica en un nivel medio.

Tabla 7

Resultados de la dimensión 6: Satisfacción con la calidad de producción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	2
Medio	4	7
Alto	52	91
Total	57	100

Como se observa en la tabla 7, el 91% de los trabajadores encuestados perciben un nivel alto de satisfacción con la calidad de producción de una institución de salud oncológica de Lima 2023, el 7% lo ubica en un nivel medio y el 2% lo percibe en un nivel bajo.

V. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una institución de salud oncológica, Lima 2023, en base a los resultados de la tabla 1, se pudo determinar que el nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores es alto (un 89%). La satisfacción laboral alta hacia los trabajadores es un indicativo de un entorno laboral positivo y saludable (Playfit, 2023).

Este hallazgo es similar a los resultados del estudio chileno de Rivera et al (2020), que alcanzó un nivel alto de aptitud del personal oncológico frente al cuidado de sanidad del trabajo, quiere decir que el personal percibe una alta carga mental en concordancia con la salubridad. Estos hallazgos se ven respaldado por lo señalado por Judge et al (2017) donde uno de los principios con mayor porcentaje de estudio son las vinculadas al conocimiento de la satisfacción en el campo laboral, donde la eficacia, la responsabilidad y otros aspectos vinculados al rendimiento laboral impactan fuertemente en el aspecto emocional, especialmente en aquellos campos donde se tiene contacto constante con personas que vienen adoleciendo de algún mal.

El resultado de la relación de la satisfacción laboral con la supervisión y participación de una institución oncológica, perciben un 89 %, guarda similitud con los resultados de Muñoz et al (2022), que utilizó como instrumento el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el mismo que se usó para fines de este estudio y que muestra a más del 50% de los encuestados un elevado nivel de satisfacción en lo que vienen haciendo como enfermeros reemplazantes en un centro médico. Tal como lo señalan Vargas y Guevara (2018), quienes citan los aportes que realiza Chiang (2010), la supervisión es un elemento esencial para hacer seguimiento a un proceso evaluativo, por lo que en el campo de la salud es necesario conocer si el personal que labora se siente satisfecho con lo que viene haciendo, porque de ello va a depender su actuar en la atención a los pacientes y de que esta sea de forma tolerante y educada.

Del mismo modo, la dimensión de remuneración y prestaciones los resultados muestran que el 77% de trabajadores perciben un nivel alto de satisfacción con respecto a los honorarios y beneficios que reciben en su organización. Esto difiere a lo hallado en el estudio de Parra et al (2020), cuyos resultados describen una insatisfacción por el reconocimiento económico que perciben en contraprestación del

trabajo que ejercen las enfermeras de pacientes de oncología pediátrica. Los hallazgos describen un desconsuelo del personal en el aspecto remunerativo no compensable con las adversidades que tienen que pasar frente a pacientes con cáncer.

En la misma línea, el estudio de Araoz (2022) y de Álvarez et al (2019) describe un deficiente estado en la calidad de la vida laboral de los trabajadores del área de pacientes graves, y donde la compensación económica no cubre con las características que exige el rol laboral en el cual se desempeñan en el hospital. El 65,76% señalan una insatisfacción en lo relacionado al salario y las condiciones laborales no son las más aceptadas. Chiavenato (2009) citado por Medina (2017) hace hincapié en la importancia de percibir honorarios y beneficios de forma satisfactoria, ya que el empleado va a disponer un mayor tiempo y dedicación a alcanzar los objetivos institucionales, por lo que el reconocimiento en ese aspecto garantiza un mayor ánimo al aplicar todo su esfuerzo porque sabe que el reconocimiento está garantizado.

Por otro lado, la dimensión satisfacción intrínseca de una institución de salud oncológica, muestran que el 98% de trabajadores perciben un nivel alto de satisfacción interna con lo que vienen haciendo. Se muestran felices en sus trabajos, se percibe un disfrute de nivel de realización por lo que hacen y se traduce ello en su desempeño.

Lo anteriormente descrito, es similar a los encontrado en el trabajo de Plascencia et al (2016) sus hallazgos describen que el 86% de profesionales muestran un nivel medio en lo concerniente a la satisfacción laboral y otro aspecto como es la jerarquía, el 50% señaló un alto grado de aceptación entre los trabajadores. Quiere decir, que las y los enfermeros que se desempeñan en un centro médico están felices y a gusto laborando. En otras palabras, la persona se comporta de tal forma, que disfruta de la actividad que hace, y es algo interno que permite al trabajador aprender de sus propias potencialidades (Rojas, 2020).

De este modo, la satisfacción con respecto al ambiente físico de una institución de salud oncológica, el 95% de los trabajadores a los que se consultó lo ubicaron en un nivel alto, por lo que este hallazgo guarda similitud con el estudio de Eugenio (2019), cuya muestra fueron trabajadores de un establecimiento de salud que muestran el 83% en un nivel regular estar complacidos con su entorno de trabajo.

A diferencia de los hallazgos descritos en el trabajo de Velásquez et al (2019),

en este estudio más de la mitad del personal que labora en un establecimiento de sanidad se ausenta por la falta de elementos que ayudan al cumplimiento de su labor como paramédicos. Claramente, se puede entender que los encuestados desarrollan su trabajo bajo un ambiente laboral que les es agradable, acogedor y con una estructura idónea para que el personal desarrolle todo su potencial en el campo de la salud (Chiang et, al, 2010).

Asimismo, la satisfacción con respecto a la cantidad de producción de una institución de salud oncológica. Se pudo demostrar un nivel de percepción de los trabajadores consultados es del 89% que señalan tener un nivel bueno. Estos resultados difieren en un 88,1% de nivel de percepción que lo ubica en un nivel bajo. Asimismo, se destaca que los encuestados en su mayoría fueron mujeres, diferencia destacable con este estudio donde la mayor parte de encuestados fueron varones (67%). El aspecto de la productividad es fácilmente observable en la conducta que maneja el trabajador, basta con mirar y analizar las razones de las rotaciones de turnos, las quejas, tardanzas entre otros aspectos que da importantes indicativos de que tan productivos representan para la organización (Granda, 2020).

Además, la dimensión de la calidad de producción de una institución de salud oncológica, se pudo determinar que los encuestados perciben un alto nivel (91%). Este hallazgo es similar a los resultados obtenidos por Quinto (2017) el cual logró establecer un 65,6% de encuestados que señalan sentirse satisfechos con el empleo de trabajadores asistenciales, deduciéndose un notable vínculo con su empleador, lo cual se comprueba que a una mejor producción en la entidad en que se trabaja, donde prima la confianza y la seguridad laboral, se traduce en una mejor calidad del servicio que se brinda (Solis y Sánchez, 2021).

Finalmente, es preciso mencionar que en el desarrollo de la investigación se encontró limitaciones en el procedimiento de aplicación del instrumento, dado que en los diferentes centros oncológicos que se envió las solicitudes, se demoraron en dar una respuesta y no quisieron formar parte de esta investigación, por ello es que se escogió toda la población para el análisis estadístico.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados encontrados luego del análisis y discusión respectivo, se llega a las siguientes conclusiones:

- Primera : El 89% de trabajadores de una institución de salud oncológica de la ciudad de Lima, percibe un nivel alto de satisfacción laboral; esto se representa con la supervisión y participación, remuneraciones y prestaciones, satisfacción intrínseca, el ambiente físico, la cantidad y calidad de producción.
- Segunda : El 89% de trabajadores de una institución de salud oncológica de la ciudad de Lima, percibe un nivel alto de satisfacción con la supervisión y participación, que incluye la supervisión del jefe y el trabajo en equipo.
- Tercera : El 77% de trabajadores de una institución de salud oncológica de la ciudad de Lima, percibe un nivel alto de satisfacción en la remuneración, prestaciones y recompensas.
- Cuarta : El 98% de trabajadores de una institución de salud oncológica de la ciudad de Lima, percibe un nivel alto de satisfacción intrínseca, se caracterizan en la motivación del personal.
- Quinta : El 95% de trabajadores de una institución de salud oncológica de la ciudad de Lima, percibe un nivel alto de satisfacción respecto al ambiente físico y con el entorno laboral adecuado.
- Sexta : El 89% de trabajadores de una institución de salud oncológica de la ciudad de Lima, percibe un nivel alto de satisfacción con la cantidad de producción de los trabajadores.
- Séptima : El 91% de trabajadores de una institución de salud oncológica de la ciudad de Lima, percibe un nivel alto de satisfacción con la calidad de producción y desempeño de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Para la autoridad de la institución de salud oncológica de Lima se le recomienda lo siguiente:

- Primera : Establecer como objetivo estratégico dentro de sus documentos de gestión, la evaluación de forma periódica sobre la satisfacción laboral de los trabajadores a su cargo, a fin de conocer el nivel de satisfacción y poder tomar decisiones oportunas que contribuyan a un desenvolvimiento más óptimo de su personal.
- Segunda : Fortalecer el proceso de supervisión y participación que ejerce sobre su personal de trabajo, generando espacios de diálogos donde se intercambien ideas de mejora en el servicio que se viene brindando.
- Tercera : Atender e informar a las instancias correspondientes, los pliegos de reclamos de mejoras salariales por la prestación en el servicio que desarrollan el personal, haciéndolos sentir que son escuchados.
- Cuarta : Fomentar dentro del entorno laboral una política de reconocimiento por los logros y aciertos en las intervenciones que realizan el personal de la organización.
- Quinta : Promover y alertar a los órganos correspondientes sobre la situación y estado del ambiente físico de la institución de salud oncológica, garantizando el 100% de desenvolvimiento laboral del personal con el que cuenta, reflejándose en la cantidad y calidad del servicio que se brinda.
- Sexta : Realizar investigaciones sobre la satisfacción laboral en trabajadores que atienden a pacientes oncológicos y contar con una mayor cantidad de participantes para una investigación más amplia.

REFERENCIAS

- Álvarez, L., López, L. & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. *Podium*,35,87-96. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322/216>
- Amarís, N., Machado, S. & Torres, V. (2016). *Factores psicosociales y síntomas subjetivos de fatiga en los trabajadores de una empresa de servicios de limpieza en el área de producción ubicada en valencia estado Carabobo*. [Tesis de licenciados, Universidad de Carabobo]. Archivo digital. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3810/1/namaris.pdf>
- Araoz, B. (2022). *Calidad de vida laboral en personal de salud de servicios críticos del Hospital Regional del Cusco-2021*. [Tesis de licenciada, Universidad Andina del Cusco]. Archivo digital. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5014/Berios_ka_Tesis_bachiller_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J., Villasís, M. & Guadalupe, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revisa Alergia México*, 63 (2),201-206. ISSN: 0002-5151. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). La investigación científica una aproximación para los estudios de posgrado. *Grupo editorial UIDE*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%C3%8DFICA.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *USIL*,3(1)75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398>
- Buele, I. & Vidueira, P. (2018). Presupuesto participativo: una revisión de la investigación científica y sus implicaciones democráticas del 2000 al 2016. *Universitas*, (28),169-176. <https://www.redalyc.org/journal/4761/476154745008/476154745008.pdf>
- Cabanilla, G., Cando, C. & Valencia, M. (2021). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n3/2218-3620-rus-14-03-403.pdf>

- Candia, M., Castro, C. & Sánchez, E. (2017). *Relación entre la satisfacción laboral el engagement en la intención de rotar en una empresa minera*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Archivo digital. <https://core.ac.uk/download/pdf/159378007.pdf>
- Catalán, C. (2018). *Motivación y estrés laboral en trabajadores administrativos de la gerencia regional de educación de Arequipa, segundo semestre 2017*. [Tesis bachiller, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Archivo digital. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6883/PScadacg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. & Garcés, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en tiempo de pandemia. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 1165-1185. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>
- Chiang, M., Méndez, G. & Sánchez, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Theoria*, 19 (2), 21-36. <https://www.redalyc.org/pdf/299/29918523003.pdf>
- Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel II-I del Distrito de Bambamarca en Cajamarca*. [Tesis de licenciada, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Archivo digital. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1181>
- Fierro, P. (2015) *Relación de la satisfacción laboral de los trabajadores con los valores organizacionales*. [Tesis de licenciado, Universidad Pontificia Católica del Ecuador]. Archivo digital. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1257/1/75840.pdf>
- Gestión (2018, 20 de agosto). *Porcentaje de peruanos del inadecuado clima laboral*. Razón Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Granda, E. (2019). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. *Revista de la Universidad San Marcos*, 116-122. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/1609-8196_645c43b575878ac80ab00212098749e0
- Guillen, S. García, H. & Nieto, D. (2018). Reducir rotación: propuestas de un modelo teórico para minimizar costos. *Nova Rua*, 1-17. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/3091/2743>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hualpi M., M., Castro L., G., & Jácome L., G. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311- 333. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2016). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Dirección Nacional de Censos y Encuestas. http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
- Judge, T., Weiss, H., Kammeyer-Mueller, J., & Hulin, C. (2017). *Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356-374. <https://doi.org/10.1037/apl0000181>
- Marcelo (2018). *Nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa de la amistad Perú- Corea Santa Rosa II- Piura*, en abril 2018. [Tesis de Licenciada, Universidad Nacional de Piura]. Archivo digital <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1144/CIE-MAR-MOG-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1-18. <https://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2153/3290>
- Medina, S. (2017). *La gestión de remuneración y la satisfacción laboral de servidor de la administración pública en la Red de Lima, 2016*. [Tesis de magister, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6585/Medina_A_S_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meliá, L., Pradilla, F., Martí, N., Sancerni, D., Oliver, A. & Tomás, M. (1990). *Estructura factorial, fiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción S21/26: Un instrumento con formato dicotómico orientado al trabajo profesional [Factorial structure, reliability and validity of the S21/26 Job Satisfaction Questionnaire: An instrument with dichotomous format oriented to the professional psychologists]. Revista de Psicología Universitas Tarraconensis*, 12(1/2), 25-39. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS21_26.PDF

- Ministerio de Educación (2020). Guía de Técnicas e instrumentos de recojo de información para evaluadores externos. *Sineace*, 1, 02-31. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1395978/Gu%C3%ADa%20de%20T%C3%A9cnicas%20e%20Instrumentos%20de%20recojo%20de%20informaci%C3%B3n%20para%20Evaluadores%20Externos.pdf.pdf>
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2016). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista Scielo*, 19(58), 7-13. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.
- Muñoz, D., Vazquez, P., Roque, K., Aguilar, M., Cajero, A., Delgado, J. & Compeán, V. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Revista Ene de Enfermería*, 16(2), 3-13. <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v16n2/1988-348X-ene-16-02-1330.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (marzo del 2021). Salud laboral según la OMS. <https://rebagliatisalud.edu.pe/salud-laboral-segun-la-oms/>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Seguridad y salud en el centro del futuro del trabajo*. Copyright. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf
- Organización Panamericana de Salud (10 de abril del 2016). *Plan de acción sobre la salud de los trabajadores 2015 – 2025*. https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/33983/CD54_10Rev.%201-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parra, D., Cuadro, V., Nies, R., Pávez, C., Romero, M. & Seoane, C. (2020). Percepción de las enfermeras frente al manejo del dolor en niños en un servicio oncológico hospitalario en Chile. *Cuidados Humanizados*. 2020; 9(2): 85-99. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v9n2/2393-6606-ech-9-02-85.pdf>
- Parra, R., Arce, M. & Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil* ISSN 2477-9024. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*,30(76),9-24. <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/81863414002.pdf>
- Plascencia, A., Pozos, B., Preciado, M. & Vázquez, J. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*;17(2):42-6. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>
- Quito, E. (2017) *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2017*. [Tesis de Maestro, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29672/quito_le.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Randstad (2018,11 de junio). *Satisfacción laboral en Chile llega a su mejor nivel desde 2010*. <https://www.randstad.cl/mercado-laboral/liderazgo/satisfaccion-laboral-sube-9-posiciones-en-el-ranking-global-en-un-ano/>
- Rivera, F., Ceballos, P. & Vílchez, V. (2020). Carga mental y la calidad de vida relacionada con salud en trabajadores oncológicos. *Salud Uninorte*,36(3),545-557.<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/view/11843/214421445357>
- Rojas, C. (2020). *La motivación intrínseca y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del sector hidrocarburos empresa Graña y Montero, Arequipa 2019*. [Tesis de bachiller, Universidad Continental] Archivo digital.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78891/Ro_mero_YAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R. & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista Espacios*,41(43),53-68. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>
- Saboya, R. & Torres, L. (2022). *Estrés laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa textil del distrito de los Olivos – Lima 2021*. [Tesis de licenciada, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85515/Saboya_SR-Torres_VLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salazar, C & Del castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Universidad San Gregorio de Portoviejo. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0009.pdf>
- Solis, K. & Sánchez, A. (2021). Factores que determinan la satisfacción laboral y su relación con la productividad del trabajo: El caso de Unilever. *Universidad de Especialidades Espíritu Santo Ecuador*, 2-24. <https://www.researchgate.net/publication/352664969> Factores que determinan la satisfacción laboral y su relación con la productividad del trabajo El caso de Unilever
- Vallellano, M. (2019). *La satisfacción laboral en profesionales asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención*. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Archivo digital. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>
- Vargas, H. & Guevara, H. (2018). *Clima organizacional y calidad de servicio del hospital María Auxiliadora de Rodríguez de Mendoza 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27967/vargas_lh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velázquez, R., Loli, R. & Sandoval, M. (2019) Factores asociados al ausentismo laboral en enfermeras. *Revista Cubana de Enfermería*. <https://essentials.ebsco.com/search/eds/details/factores-asociados-al-ausentismo-laboral-de-enfermera?query=satisfaccion%20laboral%20en%20trabajadores%20DE%20HOSPITALES%20ONCOLOGICOS&ff%5B0%5D=ContentProvider%3ADirectory%20of%20Open%20Access%20Journals&ff%5B1%5D=ContentProvider%3AOpen%20Web%20RDK%20with%20Full%20Text&db=owf&an=141418445#bib6>
- Yachas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20_500.12692/9133/Yachas_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral en trabajadores de una Clínica Especializada Oncológico de Lima 2023.

Problema	Objetivos	Variable	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presenta los trabajadores de institución especializada oncológica, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una institución especializada oncológica, Lima 2023.</p> <p>Objetivo específico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción laboral con respecto a la supervisión y participación de una institución especializada oncológica de Lima 2023. • Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la remuneración y prestaciones en trabajadores de una institución especializada oncológica de Lima 2023. • Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la satisfacción intrínseca de una institución especializada oncológica de Lima 2023. • Identificar el nivel de satisfacción con respecto al ambiente físico de una institución especializada oncológica de Lima 2023. • Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la cantidad de producción, de una institución especializada oncológica de Lima 2023. • Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de producción, de una institución especializada oncológica de Lima 2023. 	<p>Satisfacción laboral</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Diseño: Tipo básico, no experimental, descriptivo.</p> <p>Población: constituida por 56 trabajadores del área de oncología.</p>

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> Cabanilla et al. (2021) La satisfacción laboral es considerada de modo general como el estado emocional de la persona relacionado a las condiciones de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> La variable satisfacción laboral será medida a través del Cuestionario S21/26. 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la supervisión y participación en la organización. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones. Satisfacción intrínseca Satisfacción con el ambiente físico. Satisfacción con la cantidad de producción. Satisfacción con la calidad de producción. 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión del jefe. Trabajo grupal de trabajadores. Recompensas. Motivación del personal Entorno adecuado Productividad de los trabajadores. Desempeño de los trabajadores 	Ordinal

Anexo 3: Solicitud para permiso de la investigación

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

**Señor: Dr. Vladimir Villoslada
Terrones
Gerente del Centro Peruano de
Ginecología Oncológica S.A.C**


Yo, Melissa Nataly Gonzales Hilario, identificado con DNI 75978482, estudiante de la carrera de Psicología del XI ciclo de la Universidad César Vallejo - Ate, me dirijo a usted para expresarle lo siguiente:

Actualmente me encuentro realizando una investigación, sobre la **“Satisfacción laboral en trabajadores de una institución especializada oncológica Lima, 2023”**, para obtener el grado de licenciada en psicología. Solicito a usted Dr. Vladimir Villoslada Terrones, se sirva concederme su autorización para realizar la aplicación del instrumento que será realizado hacia los trabajadores del Centro Peruano de Ginecología Oncológica.

Cabe resaltar que dicha información se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada con fines académicos de la presente investigación.

Por lo expuesto, me despido esperando que acceda a mi solicitud, bendiciones.

Lima, 20 de octubre del 2023.


Aceptado
20-10-23

Vladimir Villoslada Terrones
GERENTE GENERAL
CENTRO PERUANO DE GINECOLOGIA ONCOLOGICA SAC
RUC: 20606383119



Melissa N. Gonzales Hilario

DNI: 75978482

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Señor: Dr. Fernando Salas S.
Organización Oncológica
Multidisciplinaria
Av. Del Parque Norte 1160 – Oficina
703 – San Borja.

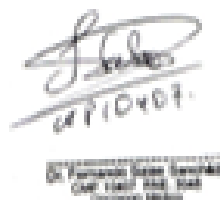
Yo, Melissa Nataly Gonzales Hilario, identificado con DNI 75978482, estudiante de la carrera de Psicología del XI ciclo de la Universidad César Vallejo - Ate, me dirijo a usted para expresarle lo siguiente:

Actualmente me encuentro realizando una investigación, sobre la “Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima, 2023”, para obtener el grado de licenciada en psicología. Solicito a usted Dr. Fernando Salas S., se sirva concederme su autorización para realizar la aplicación del instrumento que será realizado hacia los trabajadores de la Organización Oncológica Multidisciplinaria.

Cabe resaltar que dicha información se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada con fines académicos de la presente investigación.

Por lo expuesto, me despido esperando que acceda a mi solicitud, bendiciones.

Lima, 17 octubre del 2023.



47110407
Organización Oncológica Multidisciplinaria



Melissa N. Gonzales Hilario
DNI: 75978482

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Señor: Dr. Victor Espinoza Aranguren
Director Médico
Clinica del Dolor de Lima

Yo, Melissa Nataly Gonzales Hilario, identificado con DNI 75978482, estudiante de la carrera de Psicología del XI ciclo de la Universidad César Vallejo - Ate, me dirijo a usted para expresarle lo siguiente:

Actualmente me encuentro realizando una investigación, sobre la **"Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima, 2023"**, para obtener el grado de licenciada en psicología. Solicito a usted Dr. Victor Espinoza Aranguren, se sirva concederme su autorización para realizar la aplicación del instrumento que será realizado hacia los trabajadores de la Clínica del Dolor de Lima.

Cabe resaltar que dicha información se mantendrá en absoluta reserva y será utilizada con fines académicos de la presente investigación.

Por lo expuesto, me despido esperando que acceda a mi solicitud, bendiciones.

Lima, 20 de octubre del 2023.



Melissa N. Gonzales Hilario

DNI: 75978482



Victor Ignacio Espinoza Aranguren

DNI: 07911438

Anexo 4: Autorización de permiso

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Lima, 20 de octubre del 2023.

Señorita:

Melissa Nataly Gonzales Hilario
Estudiante de la carrera de psicología del XI ciclo
Universidad César Vallejo – Ate

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y con relación a su solicitud, mediante el cual Ud. Melissa Nataly Gonzales Hilario, identificado con DNI N° 75978482, estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Cesar Vallejo, solicita el permiso correspondiente para desarrollar su trabajo de investigación en el Centro Peruano de Ginecología Oncológica S.A.C - San Borja, sobre el tema ***“Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima, 2023”***.

Sobre el particular, tengo el agrado de comunicarle que se le brinda la autorización para el desarrollo del trabajo de investigación que realizara en nuestra organización.

Atentamente,


Vladimir Villoslada Terrones
GERENTE GENERAL
CENTRO PERUANO DE GINECOLOGIA ONCOLOGICA S.A.C
RUC: 2060633119

Dr. Vladimir Villoslada Terrones
Gerente del Centro Peruano Ginecología
Oncológica S.A.C
Oncólogo Médico

**"Año de la unidad, la paz y
el desarrollo"**

Lima, 18 de octubre del 2023.

Señorita:

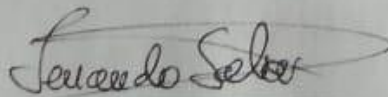
Melissa Nataly Gonzales Hilario
Estudiante de la carrera de psicología del XI ciclo
Universidad César Vallejo – Ate

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarla cordialmente y con relación a su solicitud, mediante el cual Ud. Melissa Nataly Gonzales Hilario, identificada con DNI N° 75978482, estudiante de la carrera de psicología de la Universidad Cesar Vallejo, solicita el permiso correspondiente para desarrollar su trabajo de investigación en la Organización Oncológica Multidisciplinaria - San Borja, sobre el tema **"Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima, 2023"**.

Sobre el particular, tengo el agrado de comunicarle que se le brinda la autorización para la ejecución de la investigación que realizara en nuestra organización.

Atentamente,



Dr. Fernando Salas Sánchez

Oncólogo Médico

Dr. Fernando Salas Sánchez
CMP. 10407 RNE. 3048
Oncólogo Médico



Lima, 20 de Octubre del 2023

Carta N° 0035-2024-GON

Al Presente:
Melissa N. Gonzales Hilario
DNI: 75978482

Mediante el presente reciba un cálido saludo de nuestra institución, La Clínica del Dolor de Lima ubicada en el distrito de Pueblo Libre, Lima y de nuestro director médico, el Dr. Victor Ignacio Espinoza Aranguren CMP: 19206, DNI: 07911436, a la vez de informarle sobre la carta de solicitud que usted presento para poder realizar la investigación sobre la "Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima, 2023", para obtener el grado de licenciada en psicología.

Por lo tanto, le comentamos que queda aceptada su solicitud para realizar las investigaciones necesarias con fines académicas que servirá de una manera importante a realizar estudios mas especializados sobre esta materia.

Reciba un cordial saludo de nuestra institución, pionera en el tratamiento del dolor en el Perú.

Dr. Victor Ignacio Espinoza Aranguren

CMP:9206 RNE:9255 DNI:07911436

Anestesiología, Medicina del Dolor

Director Médico

Clínica del dolor de Lima

Anexo 5: Certificado de conducta responsable en investigación

PERFIL

MELISSA NATALY GONZALES HILARIO



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

[Solicitar Incorporación](#)



Conducta Responsable
en Investigación

Fecha: 19/06/2022

Anexo 6: Informe de revisión de investigación del Comité de Ética.



Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de Escuela Profesional de Psicología

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Psicología; deja constancia que el proyecto de investigación titulado: "Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima 2023", presentado por la autora: Gonzales Hilario, Melissa Nataly, ha pasado una revisión expedita por María del Pilar Mori Sánchez de acuerdo con la comunicación remitida el 15 de enero, 2024, por lo cual se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:
(X)favorable ()observado ()desfavorable.

Lima, 13 de marzo de 2024.

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
María del Pilar Mori Sánchez	Presidente	10621155	
Walter Abanto Vélez	Miembro 1	18166158	
Guzmán Rodríguez Natalia Mavila	Miembro 2	41916979	

Anexo 7: Cuestionario de satisfacción laboral S21/26

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL S21/26

Edad: _____ Género: _____

Área de trabajo: _____

Cargo que ocupa: _____

Tiempo de servicio: _____

Condición laboral: Nombrado () Contratado ()

Instrucciones:

A continuación, encontrará 26 preguntas vinculadas al trabajo y de la actividad que usted realiza en la organización, de la cual deberá de leer atentamente y marcar con un aspa (X) la alternativa que considere pertinente.

Muy insatisfecho	Moderadamente insatisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Me gusta mi trabajo.					
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco.					
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.					
4	Mi salario me satisface.					
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.					
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.					
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.					

8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.					
9	En mi empresa tengo oportunidades de promoción y ascenso.					
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa.					
11	Estoy satisfecho de la relación con mis jefes.					
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface.					
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria.					
14	Estoy a gusto de cómo mi empresa cumple el contrato y las leyes laborales.					
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con la que me dirigen.					
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección.					
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea.					
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.					
19	La empresa me trata con buena justicia e igualdad.					
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.					
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.					
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.					
23	Estoy satisfecho de los incentivos y permisos que me da la empresa.					
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.					
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.					
26	Estoy satisfecho del ritmo al que tengo que hacer mi tarea.					

Gracias por tu colaboración...

Anexo 8: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada(o), yo, Melissa Nataly Gonzales Hilario, identificado con DNI: 75978482, estudiante de la carrera de Psicología del XI ciclo de la Universidad César Vallejo, me dirijo a usted para informarle que me encuentro realizando un trabajo de investigación, denominado Satisfacción laboral en trabajadores de una institución especializada oncológica, Lima 2023, con el propósito de obtener el título de Licenciada en Psicología. El presente cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 es el instrumento para la recolección de datos, en el cual deberá responder de manera voluntaria cuyos resultados serán solo para fines académicos.

Declaro que su participación es anónima y voluntaria, los resultados adquiridos serán confidenciales y por ello requiero de tu consentimiento para el desarrollo de la investigación

Por lo expuesto, agradecerle por su participación, ¡Bendiciones!

Firma del Participante

Anexo 9: Autorización del instrumento

The screenshot shows a Gmail interface in a browser window. The email is from José Luis to Melissa Gonzales Hilario. The subject is 'SOLICITUD PARA EL USO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S21/26'. The email content discusses the availability of labor satisfaction questionnaires (S4/82, S20/23, S10/12, S21/23) on the University of Valencia website and provides instructions on their use for academic or professional purposes. It also mentions that a manual for correction is not available and provides a formula for calculating scores.

SOLICITUD PARA EL USO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S21/26 Recibidos x

Melissa Gonzales Hilario 12:00 (hace 10 horas)

Muy buenas tardes Dr. José Luis Meliá Navarro, mi nombre es Melissa Nataly Gonzales Hilario, identificado con DNI 75978482, estudiante de la carrera de Psicolog

José Luis 12:14 (hace 10 horas)

para mí ▾

Buenos días Melissa:

Los cuestionarios de satisfacción laboral S4/82, S20/23, S10/12 y S21/23 así como otros cuestionarios, están disponibles completos en mi sitio web de la Universidad de Valencia

www.uv.es/psicometria

www.uv.es/seguridadlaboral

y son de libre disposición para usos académicos o profesionales por lo que puede utilizarlos libremente para su investigación, para su tesis, o para sus proyectos profesionales siempre citando correctamente su origen en el mencionado sitio web de la Universidad de Valencia y los autores del cuestionario o cuestionarios que utilice. En este sitio web también encontrará algún artículo con la información que le puedo ofrecer explicando como utilizarlos y mucha más información sobre otros instrumentos.

No dispongo de un manual de corrección ni nada parecido. Normalmente el S10/12 se utiliza como un sólo factor, aunque puede utilizarse con más de uno. Si desean un medida factorial es más recomendable el S20/23.

Todos estos cuestionarios se corrigen muy fácilmente. Para cada sujeto, sumen las respuestas que pertenecen a un factor y dividan por el numero de ítems que entren en la suma, de ese modo obtienen una media que esta expresada en la misma escala de respuesta de las preguntas, lo que hace fácil interpretarlo. Luego hagan lo mismo para el siguiente factor... y pueden hacerlo también para el conjunto del cuestionario sumando todos los ítems y dividiendo siempre por el número de ítems (es decir el numero de respuestas) que han entrado en esa suma.

Anexo 10: Validaciones de jueces



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S21/26

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Sáenz Torres, Joe Jeremías

DNI: 43570221

Formación académica del validador: Psicólogo

Especialidad del validador: Clínico

12 de septiembre del 2022.


Mg. Joe J. Sáenz Torres
PSICÓLOGO
C.Ps.P. 22210

Firma del juez validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S21/26

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

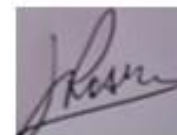
Apellidos y nombres del juez validador: JESSICA ROSS AUDUREAU

DNI: 08199129

Formación académica del validador: Mg. En Psicología

Especialidad del validador: Educación Universitaria

13 de septiembre del 2022.



Firma del juez validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL S21/26

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Noel Bravo Gina Paola

DNI: 40435400

Formación académica del validador: Maestra en Psicología educativa

Especialidad del validador: Psicólogo organizacional

26 de septiembre del 2022.



Gina Noel Bravo
PSICOLOGA
C. P. P. 10355

Firma del juez validador

Anexo 11: Validez de contenido por V. de Aiken

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			V. de Aiken	
	N°	P	R	C	P	R	C	P	R		C
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.889 %
	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
Cuestionario Satisfacción laboral S21/26.	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	11	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.889
	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	14	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.889 %
	15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %
	24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100%
	25	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.889 %
	26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	100 %

Anexo 12: Data del instrumento de recolección de datos

ENCUESTADOS N°	Dimensión 1								Dimensión 2				Dimensión 3				Dimensión 4				Dimensión 5		Dimensión 6		Condición laboral	Edad	Genero	Cargo que ocupa	Tiempo de Servicio						
	P10	P11	P13	P15	P16	P17	P19	P20	P21	P4	P9	P0	P12	P14	P23	P1	P2	P3	P8	P22	P6	P7	P8	P24						P5	P26	P24	P25		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	47	Masculino	Medico	2 años		
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	24	Femenino	Asistente	2 años		
3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	Contratado	31	Masculino	Tecnico de laboratorio	1 año y 6 meses
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	Contratado	35	Masculino	Medico asistente	5 años	
5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	Contratado	38	Masculino	Medico asistente	6 años		
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	Nombrado	42	Masculino	Medico asistente	4 años		
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	38	Masculino	Medico Ginecologo	8 años		
8	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	Contratado	35	Femenino	Lic. Enfermera	4 años		
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	40	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	6 años		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	30	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	4 años		
11	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	Contratado	39	Femenino	Tecnico de laboratorio	3 años	
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	Contratado	50	Femenino	Terapista fisica y rehabilitacion	3 años	
13	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	Contratado	46	Femenino	Lic. Enfermera	3 años		
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	26	Masculino	Medico asistente Ginecologia Oncologica	2 meses		
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Contratado	30	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	2 años		
16	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	Contratado	32	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	2 años		

17	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	Contratado	50	Masculino	Medico asistente Ginecologia Oncologica	4 años			
18	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	Contratado	54	Femenino	Medico Ginecologia Oncologica	5 años			
19	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	Contratado	50	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	5 años				
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	37	Masculino	Medico asistente Ginecologia Oncologica	3 años			
21	3	5	4	5	4	5	4	4	5	2	3	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	Masculino	37	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	3 años	
22	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	Contratado	28	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	3 años			
23	3	4	4	5	5	4	4	5	5	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	Contratado	54	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	4 años	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	34	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	3 años		
25	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	Masculino	40	Masculino	Medico Ginecologia Oncologica	4 años
26	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	31	Masculino	Asistente	2 años		
27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	Femenino	30	Femenino	Medico residente	2 años
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	Contratado	26	Masculino	Medico residente	2 meses		
29	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	27	Femenino	Medico residente	2 años		
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	Independiente	65	Masculino	Medico asistente	30 años		
31	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	Independiente	72	Masculino	Medico asistente	43 años		
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	Contratado	40	Femenino	Medico residente	4 años		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	Contratado	42	Masculino	Medico residente	2 años y 4 meses		
34	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	Contratado	42	Masculino	Medico residente	2 años y 8 meses		

35	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	Contratado	37	Femenino	Terapia física y rehabilitación	6 meses		
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	50	Masculino	Asistente	4 años	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	54	Masculino	Asistente	4 años	
38	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	50	Femenino	Asistente	2 años	
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5	Contratado	32	Femenino	Asistente	9 meses	
40	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	Contratado	28	Femenino	Terapia física y rehabilitación	3 años	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	Contratado	54	Femenino	Enfermera	6 años	
42	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	34	Femenino	Enfermera	1 año y 7 meses	
43	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	32	Femenino	Medico residente	2 años	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	Contratado	28	Masculino	Medico residente	2 meses	
45	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	35	Femenino	Medico residente	2 años	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	Contratado	48	Masculino	Medico asistente	3 años	
47	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	Contratado	39	Masculino	Medico asistente	5 años
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	Contratado	41	Femenino	Medico residente	4 años	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	Contratado	46	Masculino	Medico residente	2 años	
50	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	30	Masculino	Tecnico de laboratorio	1 año	
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	45	Masculino	Medico	2 años	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	28	Femenino	Asistente	2 años	
53	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Contratado	31	Masculino	Asistente	3 años	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Contratado	40	Masculino	Medico asistente	5 años	
55	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	Contratado	39	Masculino	Medico asistente	6 años	
56	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nombrado	43	Masculino	Medico asistente	4 años	

Anexo 13: Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&o=2281147585&u=1088032488

feedback studio MELISSA NATALY GONZALES HILARIO Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima 2023 /0 2 de 11

FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud oncológica de Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:
Gonzales Hilario, Melissa Nataly (<https://orcid.org/0000-0003-3875-8995>)

ASESOR:
Mg. Castro Santisteban, Martín (<https://orcid.org/0000-0002-8882-6135>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

Resumen de coincidencias

13 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	covid-19.openaire.eu Fuente de Internet	1 %
4	pt.scribd.com Fuente de Internet	1 %
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
7	www.elsevier.es Fuente de Internet	<1 %
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 26 Número de palabras: 6167 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 25°C Soleado 08:42 a.m. 29/01/2024