



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de  
Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión pública

**AUTORA:**

Bach. Milagros Alina Santos Morales

**ASESORA:**

Mgtr. Castañeda Núñez, Eliana

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**LIMA - PERÚ**

**2017**



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **SANTOS MORALES, MILAGROS ALINA**

Para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública ha sustentado la tesis titulada:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, OCTUBRE 2006**

Fecha: 26 de agosto de 2017

Hora: 3:00 p. m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

Firma:

**SECRETARIO:** Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros

Firma:

**VOCAL:** Mgtr. Ellana Castañeda Nuñez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... APROBAR POR UNANIMIDAD .....

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... - MEJORAR: RECOMENDACIÓN ESTILO APA .....

.....  
.....

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

**Dedicatoria**

A Dios, a mi familia y a todos los que  
confiaron en mí.

### **Agradecimiento**

A mis profesores, a mis compañeros de clases y a todos aquellos que me apoyaron para culminar este 4to ciclo, que con mucho esfuerzo y poco a poco pude acabar, a esta Universidad cuyo slogan es: "Solo para la gente que quiere salir adelante" y debe continuar con el apoyo a todos los que queremos salir adelante.

### **Declaración de Autoría**

Yo, **Milagros Alina Santos Morales**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “**Nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016**”, presentada para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

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

Lima, 19 de diciembre de 2016

---

**Milagros Alina Santos Morales**  
DNI: 43479660

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos presento la Tesis titulada: “Nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

El siguiente trabajo está estructurado en siete capítulos. En el primer capítulo se definen los antecedentes de la investigación, la fundamentación científica de las variables y con sus respectivas dimensiones, la justificación de la investigación, el planteamiento del problema, las hipótesis a contrastar y los objetivos tanto generales como específicos. En el capítulo dos se presenta las variables que se analizan en esta investigación, la Operacionalización de las variables, la metodología que ha sido empleada, el tipo de estudio utilizado, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado de esta investigación y la comparación de la hipótesis tanto general como específica. En el cuarto capítulo se exponen las discusiones de los resultados. En el quinto capítulo se trabajan las conclusiones en que se ha llegado la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta y se pone énfasis en las recomendaciones. En el séptimo capítulo se muestra las referencias.

Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Lista de Contenido

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación teórica	17
1.3 Justificación	25
1.4 Problema	26
1.5 Objetivos	28
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	30
2.2. Operacionalización de variables	30
2.3. Metodología	31
2.4. Tipos de estudio	31
2.5. Diseño	31
2.6. Población, muestra y muestreo	32
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.8. Métodos de análisis de datos	35

<b>III. Resultados</b>	36
<b>IV. Discusión</b>	43
<b>V. Conclusiones</b>	46
<b>VI. Recomendaciones</b>	48
<b>VII. Referencias</b>	50

## **ANEXOS**

- Anexo 1. Confiabilidad del Instrumento
- Anexo 2. Base de datos de la Confiabilidad
- Anexo 3. Instrumentos
- Anexo 4. Validez del instrumento por juicio de expertos
- Anexo 5. Matriz de Consistencia
- Anexo 6. Base de Datos – Satisfacción Laboral



## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.	30
<b>Tabla 2.</b> Descripción de la ficha de satisfacción laboral.	33
<b>Tabla 3.</b> Consolidado de la validez de Contenido por juicio de expertos.	34
<b>Tabla 4.</b> Confiabilidad del Instrumento.	35
<b>Tabla 5.</b> Distribución de los niveles de la variable satisfacción laboral.	37
<b>Tabla 6.</b> Distribución de los niveles de las dimensiones.	38
<b>Tabla 7.</b> Distribución de los niveles de la dimensión significancia de la tarea según sexo.	39
<b>Tabla 8.</b> Distribución de los niveles de la dimensión condición de trabajo según sexo.	40
<b>Tabla 9.</b> Distribución de los niveles de la dimensión bonificación económica según sexo.	41
<b>Tabla 10.</b> Distribución de los niveles de la dimensión reconocimiento personal y social según sexo.	42

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Producto de una concordancia entre la persona y su puesto de trabajo.	19
<b>Figura 2.</b> Respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.	25
<b>Figura 3.</b> Criterios de evaluación de consistencia interna de George y Mallery.	35
<b>Figura 4.</b> Niveles de la variable de satisfacción laboral.	37
<b>Figura 5.</b> Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral.	38
<b>Figura 6.</b> Niveles de las dimensiones de significación de la tarea.	39
<b>Figura 7.</b> Niveles de la dimensión condición de trabajo según sexo.	40
<b>Figura 8.</b> Niveles de la dimensión bonificación económica según sexo.	41
<b>Figura 9.</b> Niveles de la dimensión reconocimiento personal y social según sexo.	42

## Resumen

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016”, tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.

La investigación fue realizada con un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, con corte transversal, descriptivo simple, utilizó una muestra no probabilística de 72 personas que trabajan en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, usó la técnica e instrumento como la encuesta y el cuestionario, contando el instrumento con el coeficiente de fiabilidad alta, para obtener información respecto al nivel de la satisfacción del personal.

Los resultados de la investigación demuestran que el 50% del personal encuestado se encuentra insatisfecho, en la dimensión significación de la tarea el 58% de los encuestados manifiestan que el nivel es poco satisfactorio, en la dimensión condición del trabajo el 64% manifiesta que es poco satisfactorio, en la dimensión bonificación económica el 60% es poco satisfactorio y por último en cuanto al reconocimiento personal/social el 50% lo percibe poco satisfactorio, se concluye que la percepción del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, es insatisfactorio, pues consideran que la atención en la institución la atención no cubre las expectativas de los usuarios.

Palabra Clave: Satisfacción Laboral, reconocimiento personal social, beneficio económico.

### **Abstract**

The present research entitled "Level of job satisfaction of the personnel of the Health Services Management Institute, October 2016", aimed to determine the level of job satisfaction of the personnel of the Health Services Management Institute.

The research was carried out with a quantitative approach, basic type, non experimental design, with cross section, descriptive simple, used a non-probabilistic sample of 72 people working in the Institute of Health Services Management, using the technique and instrument as the survey and the questionnaire, counting the instrument with the high reliability coefficient, to obtain information regarding the level of staff satisfaction.

The results of the research show that 50% of the surveyed personnel is dissatisfied, in the significance dimension of the task 58% of the respondents state that the level is unsatisfactory, in the dimension condition of work 64% state that it is unsatisfactory, in the economic bonus dimension, 60% is unsatisfactory and finally, in terms of personal / social recognition, 50% perceive it as unsatisfactory; it concludes that the perception of the personnel working in the Institute of Health Services Management , is unsatisfactory, because they consider that the attention in the institution does not cover the expectations of the users

Key Words: Labor Satisfaction, Social personal recognition, economic benefit

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

Según Fidas Arias (2004) los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones, proponiéndose así los estudios siguientes:

### **Antecedentes Internacionales.**

Yáñez, Arenas y Ripoll (2010) en Chile, en el estudio titulado: “impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general”, el objetivo fue determinar el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo sobre la satisfacción laboral general. El método fue descriptivo de corte transversal. El instrumento fue una escala para evaluar la satisfacción con las relaciones interpersonales en el trabajo la cual alcanzó una confiabilidad de 0,94 determinado a través de la consistencia interna con el alfa de Cronbach. La población estuvo constituida por 209 trabajadores de un nosocomio, para lo cual se aplicó un muestreo estratificado bietápico. Los resultados fueron que los vínculos interpersonales en el centro laboral tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral general básicamente, las relaciones con los jefes, estos resultados reflejan ciertamente la importancia de la satisfacción con los vínculos interpersonales con las autoridades en comparación con una satisfacción baja con sus compañeros.

Rodríguez, Retama y Lezama (2011), Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile, realizaron una investigación titulada “clima y satisfacción laboral como predictores del Desempeño: En una organización Chilena”.; donde tuvieron como objetivo determinar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores agrícolas de la Región de Maule, obteniendo como muestra a 96 trabajadores, utilizando los instrumentos de OCQ de Litwin y Stringer para medir el clima organizacional, el Cuestionario de Satisfacción por facetas (JDI)

de Smith, Kendall & Hulin para medir la satisfacción laboral y el Cuestionario de Satisfacción General. Se concluye que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción general y una correlación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción general.

Juárez (2010), en México – Estado de México, hizo una investigación titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”; En esta tesis el tipo de investigación fue observacional, el nivel de estudio fue descriptivo y con un diseño de investigación no experimental- transversal. Para esta investigación la población estuvo conformada por: asistentes médicos, personal médico, de enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General regional 72, Instituto Mexicano de Seguro Social. Además, en este estudio se obtuvo una muestra aleatoria, la cual estuvo conformada por 230 persona, la evaluación que se realizó fue con una escala mixta Likert – thurstone. Así se obtuvo que para el clima organizacional su promedio sea de 143.8 puntos, con desviación estándar de 24,4 puntos; esto también correspondió al nivel medio de su escala. Y también se obtuvo el promedio de satisfacción laboral de 56,4 puntos, con una desviación estándar de 9 puntos, esto a su vez corresponde al nivel medio de su escala. Podemos afirmar que el nivel o escalas de satisfacción y clima laboral, están aprobadas para su empleo; así que pueden ser usadas para el avance de la gestión y la administración de las Instituciones Públicas y con la finalidad de mejorar la calidad del servicio dado a sus clientes internos y externos.

### **Antecedentes Nacionales.**

Aguilar y Tanchiva (2011) realizaron una investigación “Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en jefes y supervisores de una Empresa Agroindustrial en Virú”. Universidad César Vallejo. Trujillo; utilizando instrumentos de medición, tales como “Cuestionario LBAII” para medir los estilos de Liderazgo y “Escala de Satisfacción Laboral – Sonia Palma Carrillo” (1999), evidenciándose un estilo de Liderazgo benevolente y consultivo. Y un nivel de satisfacción regular (79%) en los jefes; y, los

supervisores se ubican en un nivel regular (71%). Asimismo, existe una correlación positiva y significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral.

Zelada (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 (tesis para optar el título de especialista en enfermería en salud pública). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, con el objeto de determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de asistencia en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja elabora un estudio con una población de 28 personas, resultando que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, refiriendo que los trabajadores no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los directivos no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Torres (2015). Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins (Tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología Organizacional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, hizo esta investigación con el objetivo de determinar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y la amabilidad rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati. El instrumento usado fue la Escala Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, concluyendo en lo siguiente: el factor beneficios económicos no se relaciona significativamente con la faceta sensibilidad a los demás del factor amabilidad rasgo. Entre las correlaciones más altas se encuentra el factor reconocimiento personal y/o social. El altruismo y la sensibilidad a los demás presentan mayor relación con el factor significación o valor de la tarea. Esta investigación tiene un punto más cercano a la investigación en estudio donde se puede ver que los factores, significación o valor de la tarea., condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos influyen directamente en la satisfacción, siendo el factor económico el que tiene mayor influencia en la insatisfacción.



## **1.2. Fundamentación Teórica**

En este acápite desarrollaremos los conceptos teóricos fundamentales de la presente investigación, es decir la Satisfacción Laboral.

### **1.2.1 Bases Teóricas de Satisfacción Laboral**

Pinilla (1982), citado por Atalaya (1999), define: "Por satisfacción se entiende la actitud que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestra necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente".

Locke (1976) citado por Pérez, Bilbao y Fidalgo (1998) considera que la satisfacción laboral es un "estado emocional positivo o placentero, de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". Afirma que el origen etimológico del concepto de Satisfacción Laboral, "es una respuesta emocional cuya medición es determinada a través de un proceso de introspección, definido como un acto de identificación conceptual, dirigido a los procesos y criterios mentales de las personas". Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, etc."

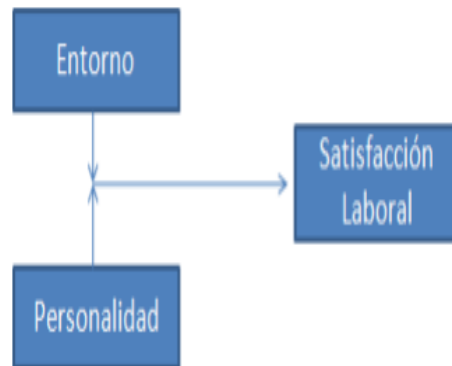
Según Blum (1990), la satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y

se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Para Palma (2005) la satisfacción laboral se define como el apresto o predilección relativamente estable hacia el trabajo, apoyándose en opiniones o creencias y valores desarrollados a partir de su práctica ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, relacionándose directamente con el desempeño, ya que un empleado feliz es un empleado productivo.

Landy y Conte (2005) definen la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Pero también la satisfacción laboral tiene que ver con las emociones; por ejemplo, Bujalance afirma que es “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (cfr. Cetina, Chan-Canul y Sandoval, 2006).

Spector (2002) establece que las personas con los mismos puestos y condiciones de trabajo muy similares pueden variar considerablemente en su grado de satisfacción, basándose en previos estudios realizados por él mismo en el año 1992, llevándolo a determinar que la satisfacción laboral como lo muestra la figura 1.



*Figura 1.* Producto de una concordancia entre la persona y su puesto de trabajo.

### **Teorías y modelos de la satisfacción laboral**

Hay varios modelos teóricos que explican la satisfacción laboral, uno es Koontz y Weihrich (2004), señalando que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es el resultado ya experimentado.

Existen algunas teorías que pretenden explicar la satisfacción laboral. En los artículos de investigación revisados se mencionan las siguientes:

#### ***La teoría de los dos factores: motivación-higiene.***

De Herzberg, Mausner y Synderman (1959, en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

### ***La teoría de los factores higiénicos o insatisfactorios***

Los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

### ***Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954)***

En donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.

Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

McGregor (1959 en Alas, 2007:29) señala que “el comportamiento humano está direccionado a través de la satisfacción de necesidades”.

### ***Modelo dinámico de la satisfacción laboral***

Medina (2001), cita a Bruggemann (1974) y Bussing (1992) quienes plantean un modelo que implica una concepción dinámica de la satisfacción laboral. Considera en el grado de satisfacción de la persona y la calidad de la misma, por ello no es lo mismo estar satisfecho con el trabajo que le brinda oportunidades de desarrollo y promoción, que estar satisfecho por que dispone de otra oportunidad de trabajo. La satisfacción laboral será la resultante de la interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde ejercerá el control para regular dicha interacción, además de la posibilidad de influir en su situación laboral.

En consecuencia a raíz de dicha teoría han surgido propuestas que consideran seis formas de satisfacción laboral, (Fuentes 2012), en primer lugar la satisfacción progresiva, donde el individuo aumenta su nivel de aspiraciones con la intención de conseguir cada vez mayor satisfacción, en segundo lugar la satisfacción estabilizada, donde el individuo mantiene su nivel de aspiraciones, en tercer lugar la satisfacción resignada, caracterizada porque el trabajador reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.

En cuarto lugar, la insatisfacción laboral constructiva, donde el trabajador busca formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración, ya que siente insatisfacción manteniendo su nivel de aspiraciones; en quinto lugar, la satisfacción fija, donde el trabajador no intenta dominar la situación para resolver sus problemas manteniendo su nivel de aspiraciones. Finalmente, en sexto lugar, la pseudo satisfacción, donde el trabajador ve los problemas como no solucionables, mantiene su nivel de aspiraciones, pero se siente frustrado.

Se afirma que estas seis formas de satisfacción equivalen a niveles que permiten modelar el conjunto de rasgos observables en un individuo, esto podría utilizarse para identificar a partir del diagnóstico, el perfil del trabajador y emprender acciones de mejora. En consecuencia, el desarrollo de la investigación y el análisis de

la situación real específica aportarán evidencia que podrá ser considerada, para lograr la satisfacción laboral.

### ***Teoría de las diferencias y funciones individuales***

Según Lucas (1992), manifiesta que dicha teoría surgió a consecuencia de las críticas realizadas a otras investigaciones, por ello proponen que se debe examinar las circunstancias en las que se desenvuelve la satisfacción o insatisfacción y sus correlaciones a nivel de ausencia e inestabilidad.

En la práctica comparan tres categorías de variables, las profesiones (liberales, empresarios, cuadros, obreros especializados, oficinistas, etc.), los sectores de organización (impresión textil, química, hostelería, automóvil, etc.) y las diferencias individuales (edad, nivel de educación, sexo, etc.).

Según las referencias citadas, no existe un método de medición de la satisfacción laboral que sea de aplicación universal. Según Lucas (1992) afirma que para estudiar los elementos de la satisfacción y la estructura en que se organizan las distintas partes, puede acudirse a tres métodos que cubren las posibilidades de acercarse al problema: el método directo o de análisis de las actitudes expresadas, de las alegrías y de las quejas; el método indirecto, fundado en el análisis de los buenos y malos recuerdos; el método comparativo, que profundiza mediante la comparación a diferentes niveles individual, social y de tipo de organización.

Conociendo las teorías que sustentan la satisfacción laboral, se considera oportuno elegir la teoría de Satisfacción Laboral y Satisfactores Intrínsecos, sustentada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), además la teoría de grado de Satisfacción Laboral y relación con el comportamiento de asistencia al trabajo en interacción con otras variables, propuesta por Vroom (1964), teorías explicadas líneas arriba, las cuales han sido tomadas por Silvia de Palma para elaborar la Escala de satisfacción, Instrumento de recolección de datos, que se empleó en la presente

investigación.

A continuación, se consideran aspectos teóricos sobre los factores que se han venido considerando en el estudio de la satisfacción laboral, dentro de los cuales se detalla los factores propuestos en la Escala de satisfacción de la propuesta de Silvia Palma. Asumidas así mismo como dimensiones.

### **Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Asimismo, ante la satisfacción laboral también se ve sumida la insatisfacción, definida como la conducta que muestra el individuo para retirarse de un trabajo, abarcando también la búsqueda de otro empleo, disminución de esfuerzos, renuncia, ausentismo, aumento de errores y retrasos. Esto puede suceder debido a una gran variedad de argumentos tales como: falta de seguridad en el empleo, débil supervisión, defectuosas condiciones laborales, tensión laboral, injusta, falta de oportunidades, falta de progreso, conflictos interpersonales. La insatisfacción puede darse también, equipos innecesarios o defectuosos.

Es así, que las empresas o instituciones deben de darle importancia a la insatisfacción que estuviera presentándose, ya que esta puede hacer que la productividad baje. Podemos medir esta insatisfacción con mediante encuestas anónimas, permitiendo describirse las razones de esta conducta.

También pueden ser expresadas entre el directivo y el colaborador, si se mantuviera una buena relación. Reconociendo las razones ya se podrán utilizar una serie de estrategias orientadas a la mejora de la satisfacción del empleado. Teniendo en cuenta las dimensiones de los factores a los siguientes:

#### **Dimensión 1. Significación de la tarea.**

La importancia que da el trabajador al puesto donde labora, como menciona Palma, S. (2006), es el apresto al trabajo en función a atribuciones vinculadas a que el trabajo denota de esfuerzo, realización, igualdad y un aporte mental.

### **Dimensión 2. Condiciones de trabajo.**

Esto generado por el ambiente del trabajo que permite el bienestar personal y facilitar el hacer un buen trabajo. Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.

### **Dimensión 3. Bonificación Económica**

Definiéndose como la evaluación del trabajo en relación de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral, como puede ser el salario o remuneraciones adicionales (Palma, 2005).

### **Dimensión 4. Reconocimiento personal y/o social**

Definiéndose como la evaluación del trabajo en relación al reconocimiento función del reconocimiento propio respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de sus resultados (Palma, 2005).

### **Características de la satisfacción laboral.**

Para identificar las características de la satisfacción laboral es importante mencionar las variables que han sido asociadas con ella. En este sentido, Camacaro (1999), hace referencia a diferentes formas de generar satisfacción laboral por parte de la organización hacia los trabajadores, por lo que mencionó la existencia de cinco modelos predominantes de satisfacción laboral: El primer modelo hace referencia al Cumplimiento de Necesidades; para ello propone que la satisfacción laboral está determinada por el grado en que la organización le permita al individuo cumplir sus necesidades; el segundo modelo, denominado de las Discrepancias, postula que la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas cumplidas, las cuales representan la diferencia entre lo que un individuo espera recibir de un trabajo, como un buen sueldo y oportunidades de ascenso, y lo que realmente recibe; el tercer modelo, denominado Consecución de Valores, resulta de la percepción de que el



trabajo permite el cumplimiento de los valores establecidos por la organización y que son importantes para el individuo; el cuarto modelo, por su parte, denominado Equidad, establece que la satisfacción laboral se fundamenta en tratar justamente a los individuos en su lugar de trabajo, la satisfacción resulta de la percepción de uno mismo en comparación con los resultados de otro; el quinto modelo, denominado Rasgos de Personalidad y Genética, está basado en la creencia de que la satisfacción laboral es en parte una función de estos dos aspectos.

Existen otros autores como Pérez, Bilbao y Fidalgo (1998), consideran que múltiples variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, apoyando sus planteamientos en la propuesta realizada por Locke en 1976, donde postuló que “las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán como lo indica la figura 2.



*Figura 2.* Respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

### 1.3. Justificación

#### Justificación Práctica.

La importancia de investigar el nivel de la satisfacción en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, es para obtener los resultados necesarios que permitan aplicar nuevos programas de desarrollo impulsados por el área de Recursos Humanos, obteniéndose así mayor productividad en el desempeño del trabajador y su satisfacción.

### **Justificación Teórica**

La justificación teórica del presente trabajo se centra en el aporte y enriquecimiento del tema que es de actualidad, consiguiendo una mayor precisión del clima y satisfacción laboral, en una institución pública. En este caso se utiliza la escala de Satisfacción de Sonia Palma, los mismos que miden la satisfacción contando con 4 demersiones, dando respuesta al objetivo y aclarando la hipótesis.

### **Justificación Social**

En la actualidad y referente a la institución que estoy investigando, se preocupan por lograr el cumplimiento de las metas y actividades propuestas para el año y/o de manera trimestral, ya que estas dependen de los trabajadores, por ende debe generarse un clima laboral saludable relacionado a su vez con la satisfacción del trabajador, obteniendo como resultado la mejora de los servicios prestados a los beneficiarios que son nuestra sociedad y a quienes nos debemos como institución pública.

### **1.4. Problema**

Actualmente la satisfacción laboral se puede relacionar a muchos factores, así como los que hemos puesto en práctica en esta investigación como: el valor de la tarea, las condiciones de trabajo, el reconocimiento personal y/o social y quizás uno de los más importantes: el beneficio económico.

Tanto así que las instituciones públicas están incluyendo actividades para

desarrollar y elevar el nivel de la satisfacción laboral entre los empleados, para así volverlos más productivos, ya que, debido a los constantes cambios o rotación de personal, se puede crear un ambiente de incertidumbre.

Por lo tanto, es un reto y un elemento importante el realizar una investigación sobre la Satisfacción Laboral del Personal del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016. Ya que el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, es una institución adscrita al Ministerio de Salud, y toda acción del Ministerio repercute en algún cambio formal.

Cabe señalar que en los años que he venido trabajando para el estado hay una inestabilidad laboral alta, tanto como para puestos de confianza como de contrataciones públicas de servicios. Esto se debe a los repentinos cambios ministeriales y de gabinete, ya que, al ingresar un nuevo ministro o un nuevo directorio, este a su vez crea una atmosfera de trabajo muy difícil, la cual lleva que el empleado migre a otras instituciones y el personal que se mantiene son los que se tendrían que adaptar generándose la insatisfacción de los mismos.

Entonces es importante realizar este trabajo para obtener el nivel que existe de la satisfacción del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud. Después del desarrollo antecedente, continua la formulación del problema de investigación.

#### **1.4.1. Problema General.**

¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral del Personal de Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?

#### **1.4.2. Problemas Específicos.**

##### *Problema Específico 1*

¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral respecto a la significación de la tarea del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?

##### *Problema Específico 2*

¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral respecto a las condiciones de trabajo

del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?

*Problema Específico 3*

¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral respecto al reconocimiento personal y/o social del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?

*Problema Específico 4*

¿Cuáles son los niveles de Satisfacción Laboral respecto al beneficio económico del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar los niveles de Satisfacción Laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

*Objetivos Específicos 1*

Determinar los niveles de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto a la significación de la tarea, octubre 2016.

*Objetivos Específicos 2*

Determinar los niveles de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto a las condiciones de trabajo, octubre 2016.

*Objetivos Específicos 3*

Establecer el nivel de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto al reconocimiento personal y/o social, octubre 2016.

*Objetivos Específicos 4*

Determinar los niveles de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto al beneficio económico, octubre 2016.

## **II. Marco metodológico**

## 2.1. Variables

En esta investigación trabajaremos con una variable: Satisfacción Laboral.

### Variable: Satisfacción laboral.

Palma (1999). Refirió que la satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles o Rangos
<b>Satisfacción Laboral</b>	Significación en la tarea	- El Trabajo es valioso.	4, 7, 13,	Total de Acuerdo (5)	Satisfactorio
		- Utilidad del trabajo.	18, 21, 22, 26		
	Condiciones de trabajo	- Distribución	1, 8, 12,	De Acuerdo (4)	
		- Comodidad	15, 17, 20, 23		
	Bonificación Económica	- Sueldos.	2, 5, 9,	Indeciso (3)	Poco satisfactorio
		- Beneficios.	16, 24		
Reconocimiento personal y/o social	- Desarrollo personal en el trabajo.		En Desacuerdo (2)	insatisfactorio	
	- Desarrollo en beneficio de la sociedad.	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27			Total de Desacuerdo (1)

Fuente: elaboración en base al marco teórico. (SL-SPC) Palma (2004)

### **2.3. Metodología**

La metodología de la investigación es el conjunto de pasos con los cuales se ejecutó la investigación científica, debiéndolos cumplir para otorgarle seriedad, veracidad y cientificidad a dicha investigación, utilizando para esta investigación el método de análisis y síntesis que según Bernal (2009) nos permite en la investigación tratar a la variable en sus partes, para luego integrarlas con la finalidad de estudiarla en forma holística.

### **2.4. Tipos de estudio**

Para esta investigación se utilizó el estudio sustantivo, orientado a explicar, describir, predecir la realidad, permitiendo organizar una teoría científica (Sánchez y Reyes, 2015, p.38).

### **2.5. Diseño**

El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y descriptivo, así lo define Hernández, et al (2014) como: “estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p, 205) la presente investigación se estudió la variable satisfacción laboral.

No experimental, porque de acuerdo a este tipo de investigación, no existe una variable dependiente a la cual se va manipular.

Es Transversal, asimismo Hernández (2014) sostiene que: “Recolectan datos en un solo momento y tiempo único donde su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento”, de ahí que en este estudio se analiza la variable: Satisfacción Laboral.

El diseño del esquema es el siguiente:



Dónde.

M. Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud

O. Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Instituto 72 empleados.

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

Se tomó en cuenta a los 72 empleados del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, como población censal, ya siendo la población pequeña no se extrajo muestra ni se aplicó el muestreo. Que según Tamayo y Tamayo (1997) se denomina censo al grupo de individuos que tienen características comunes y dan origen a los datos de la investigación es decir donde se realizan las observaciones.

## **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

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

En este trabajo se utilizó la técnica de la encuesta, por la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación, al respecto se utilizó el instrumento cuestionario.

En tal sentido, de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 34) la encuesta es el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento, de ahí que en este estudio se asume dicha técnica ya que como muestra se trabajó con un total de 72 trabajadores del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.



## **Instrumentos de recolección de datos.**

### **Forma de administración**

El instrumento es válido para el grupo poblacional en estudio, estos corresponden a los trabajadores del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.

### **Tiempo de recolección**

El tiempo empleado para la realización de la encuesta y por ende para la recolección de datos, fue en diferentes días, especialmente los viernes, los días que se realizaron las encuestas son: el 7 de octubre (prueba piloto), el 14 de octubre, el 21 de octubre y el 28 de octubre, todas las encuestas se realizaron fuera de las instalaciones de la Sede del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.

### **Instrumento para medir la satisfacción laboral.**

Se elaboró un cuestionario tipo escala de likert con un total de 27 ítems, contiene cuatro dimensiones, que evalúan las percepciones del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.

Tabla 2

*Descripción de la ficha de satisfacción laboral*

<b>Ficha técnica:</b>	
Nombre	: Cuestionario sobre la satisfacción laboral CL-SPC
Autora	: Sonia Palma
Adaptado por	: Milagros Alina Santos Morales
Año	: 2016
Lugar	: Lima
Tipo de Instrumento	: Cuestionario
Objetivo	: Determinar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Instituto de Gestión de Servicios de Salud.
Escala	: Likert
Aplicación	: Directa
Administración	: Colectivo
Tiempo de duración	: 30 ó 40 minutos

La escala y valores respectivos para este instrumento son como sigue:

Total Desacuerdo (1) - En Desacuerdo (2) – Indeciso (3) - De Acuerdo (4) - Total De acuerdo (5)

Niveles: satisfactorio, poco satisfactorio e insatisfactorio

## **Validez y Confiabilidad.**

### **Validez**

Según Sánchez y Reyes (2015) es la propiedad al cual se hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, es decir que debe demostrar efectividad al obtener los resultados de la capacidad o aspectos que asegura medir.(p.167)

### **Validez de contenido**

Según Sánchez y Reyes (2015) se afirma que un instrumento tiene validez de contenido cuando los ítems que lo integran constituyen una muestra representativa de los indicadores de la propiedad que mide. Es decir, se espera que el test sea un adecuado muestreo del contenido que se examina (p.167).

Tabla 3

#### *Consolidado de la validez de Contenido por juicio de expertos*

instrumento	Mgtr. Castañeda Núñez .Eliana
Satisfacción laboral	Aplicable

### **Confiabilidad**

Según Sánchez et.al (2015) viene hacer “el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas por el mismo test. Es la estabilidad y constancia de los puntajes logrados en un test”(p.168).

El método que se utilizó para demostrar el nivel de confiabilidad de los instrumentos, es el de coeficiente de consistencia interna: el coeficiente Alpha de Cronbach 0.93, siendo una fiabilidad excelente según la tabla de consistencia interna de George y Mallery (2003,p.231).

Tabla 4

*Confiabilidad del instrumento*

elementos	Alpha de Cronbach
27	0.93

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

*Figura 3.* Criterios de evaluación de consistencia interna de George y Mallery (2003,p.231).

## 2.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos, luego de la aplicación del instrumento satisfacción del usuario, se consideró los siguientes pasos.

Recojo de la información en una base de datos en Excel.

Procesamiento de los datos estadísticos, uso del baremo para los datos descriptivos de la variable y sus dimensiones.

Aplicación de las tablas de frecuencias y gráficos respectivos.

Se utilizó el software SPSS versión 23.Y el Excel para la configuración de los gráficos en 3d.

### **III. Resultados**

### 3.1 Resultados descriptivos

#### 3.1.1 Descripción de la variable satisfacción laboral

Tabla 5  
*Distribución de los niveles de la variable satisfacción laboral*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	INSATISFACTORIO	2	3
	POCO ATISFACTORIO	36	50
	SATISFACTORIO	34	47
	Total	72	100

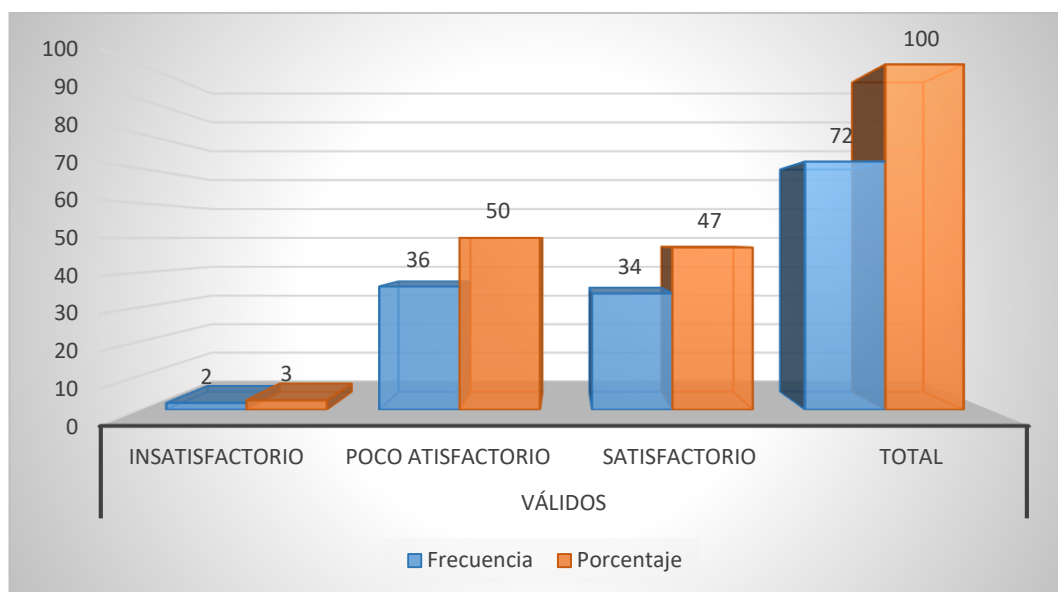


Figura 4. Niveles de la variable de satisfacción laboral

En la tabla y figura se aprecian los niveles de la satisfacción del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016 de los cuales se tiene que el 50% de los encuestados manifiestan que el nivel es poco satisfactorio y el 47% manifiestan que el nivel es satisfactorio en cuanto al personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.

### 3.1.2 Descripción de los niveles de las dimensiones

Tabla 6  
*Distribución de los niveles de las dimensiones*

		significación de la tarea		condición del trabajo		bonificación económica		reconocimiento personal/social	
		f	%	f	%	f	%	f	%
válidos	insatisfactorio	1	1	2	3	2	3	5	7
	poco satisfactorio	42	58	46	64	43	60	36	50
	satisfactorio	29	40	24	33	27	38	31	43
	total	72	100	72	100	72	100	72	100

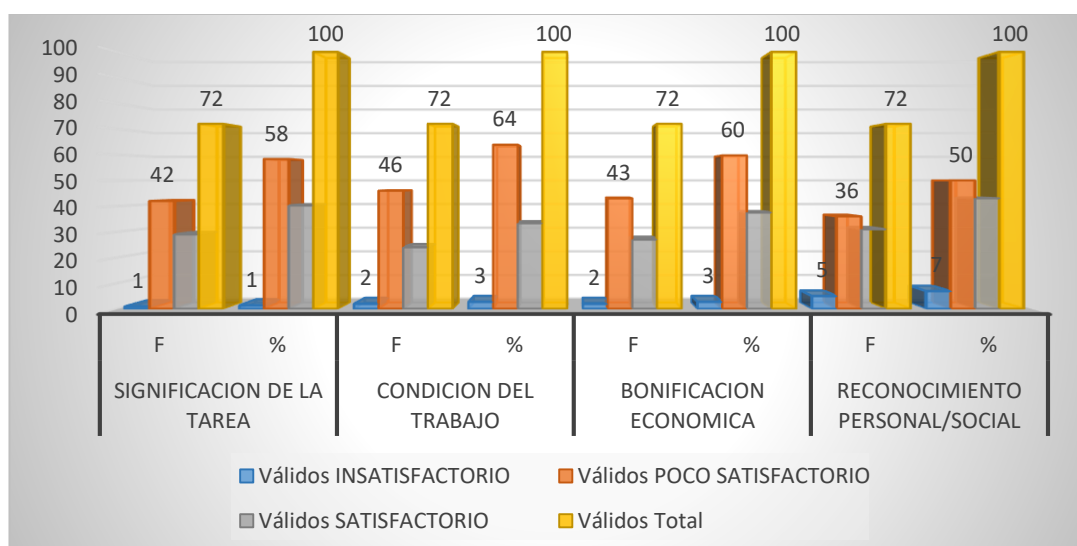


Figura 5. Niveles de las dimensiones de satisfacción laboral.

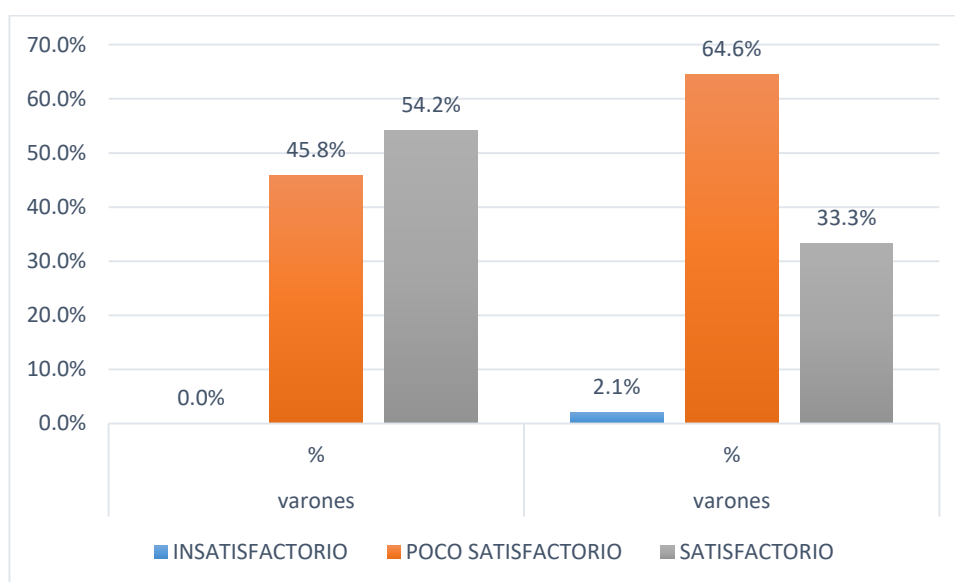
En la tabla y figura se aprecian las dimensiones de la satisfacción del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016 de los cuales se tiene que en significación de la tarea el 58% de los encuestados manifiestan que el nivel es poco satisfactorio y el 40% manifiestan que el nivel es satisfactorio en cuanto a condición del trabajo el 64% manifiesta que es poco satisfactorio, y 33 % es satisfactorio, bonificación económica el 60% es poco satisfactorio, al 38% es satisfactorio, y por último en cuanto al reconocimiento personal/social el 50% lo percibe poco satisfactorio, el 43% manifiesta que es poco satisfactorio del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.

### 3.1.3 Descripción de los niveles de las dimensiones según sexo

Tabla 7

*Distribución de los niveles de la dimensión significancia de la tarea según sexo*

	Varones		Mujeres	
	f	%	f	%
INSATISFACTORIO	0	0.0%	1	2.1%
POCO SATISFACTORIO	11	45.8%	31	64.6%
SATISFACTORIO	13	54.2%	16	33.3%
	24	100.0%	48	100.0%



*Figura 6.* Niveles de las dimensiones de significación de la tarea.

En la tabla y figura se aprecian los niveles de la dimensión significancia de las tareas según el sexo, donde el 54.2% de los trabajadores varones consideran que es satisfactorio el trabajo que realizan a comparación del 33.3% de mujeres que opinan lo mismo y el 45.8% es poco satisfactorio a comparación del 64.6 % que opinan lo mismo del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.

Tabla 8

*Distribución de los niveles de la dimensión condición de trabajo según sexo*

Niveles	Varones		Mujeres	
	f	%	f	%
INSATISFACTORIO	0	0.0%	2	4.2%
POCO SATISFACTORIO	15	62.5%	31	64.6%
SATISFACTORIO	9	37.5%	15	31.3%
	24	100.0%	48	100.0%

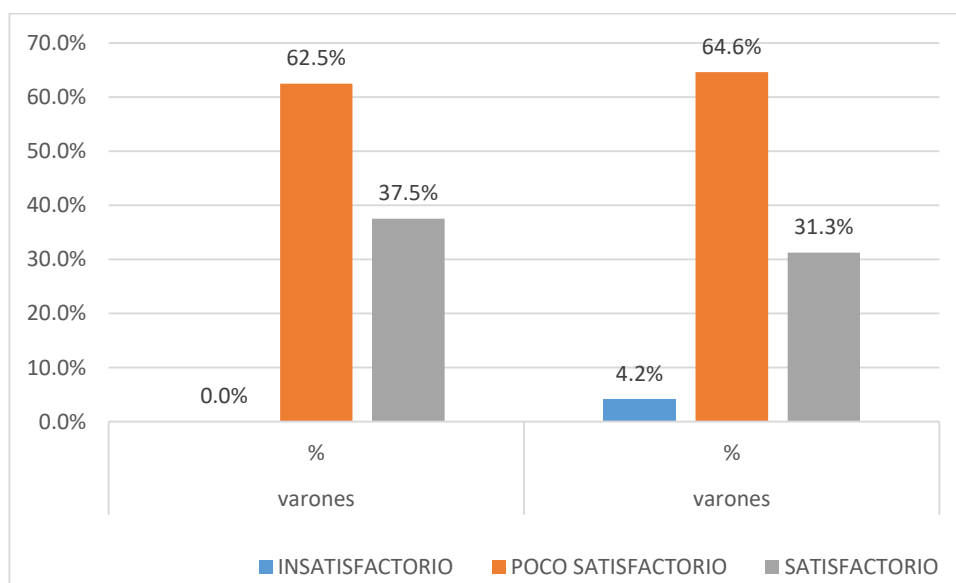


Figura 7. Niveles de la dimensión condición de trabajo según sexo

En la tabla y figura se aprecian los niveles de la dimensión condición de trabajo según el sexo, donde el 37.5% de los trabajadores varones consideran que es satisfactorio el trabajo que realizan a comparación del 31.3% de mujeres que opinan lo mismo y el 62.5% considera que es poco satisfactorio a comparación del 64.6 % que opinan lo mismo el personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud en octubre 2016.



Tabla 9  
Distribución de los niveles de la dimensión bonificación económica según sexo

	varones		mujeres	
	f	%	f	%
INSATISFACTORIO	1	4.2%	1	2.1%
POCO SATISFACTORIO	11	45.8%	32	66.7%
SATISFACTORIO	12	50.0%	15	31.3%
	24	100.0%	48	100.0%

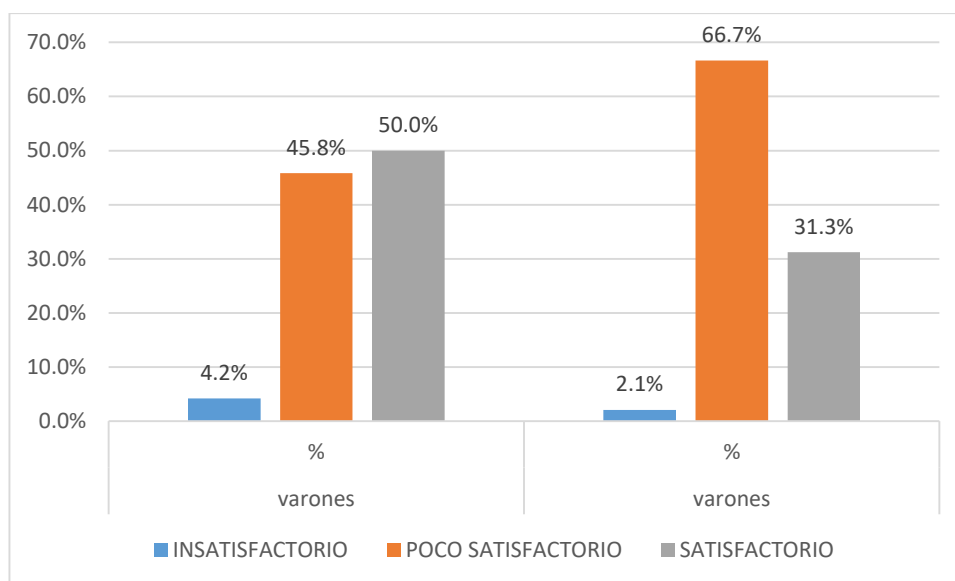


Figura 8. Niveles de la dimensión bonificación económica según sexo.

En la tabla y figura se aprecian los niveles de la dimensión bonificación económica según el sexo, donde el 50% de los trabajadores varones consideran que es satisfactorio el trabajo que realizan a comparación del 31.3% de mujeres que opinan lo mismo y el 45.8% consideran que es poco satisfactorio a comparación del 66.7% que opinan lo mismo del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.

Tabla 10

Distribución de los niveles de la dimensión reconocimiento personal y social según sexo

	varones		mujeres	
	f	%	f	%
INSATISFACTORIO	1	4.2%	4	8.3%
POCO SATISFACTORIO	10	41.7%	26	54.2%
SATISFACTORIO	13	54.2%	18	37.5%
	24	100.0%	48	100.0%

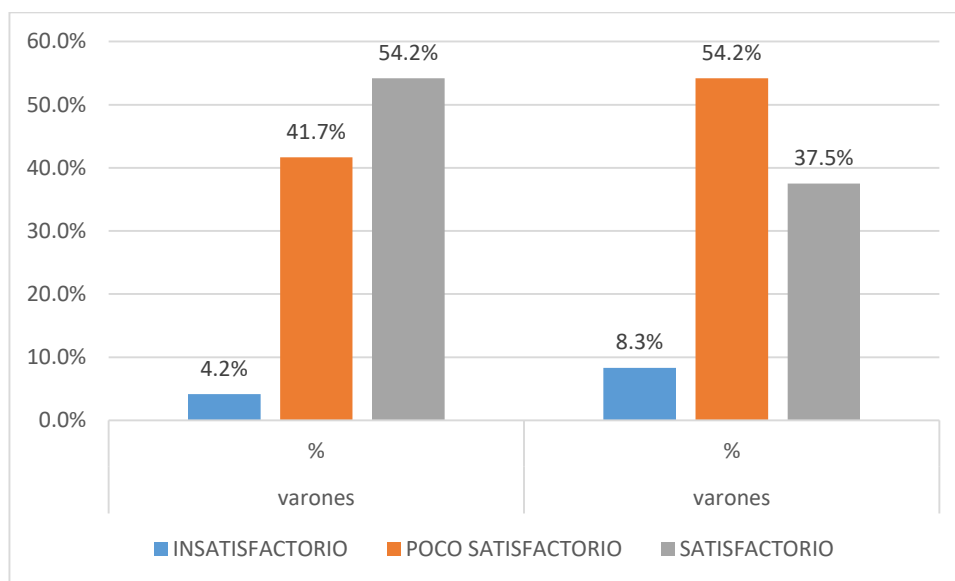


Figura 9. Niveles de la dimensión reconocimiento personal y social según sexo.

En la tabla y figura se aprecian los niveles de la dimensión reconocimiento personal y social según el sexo, donde el 54.2% de los trabajadores varones consideran que es satisfactorio el trabajo que realizan a comparación del 37.5% de mujeres que opinan lo mismo y el 41.7% es poco satisfactorio a comparación del 54.2% que opinan lo mismo del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.

## **IV. Discusión**

En el desarrollo de esta tesis se estudió el nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud en octubre 2016; teniendo como objetivo primordial determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores según el sexo.

La satisfacción laboral se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es el resultado ya experimentado, Koontz y Weihrich (2004), entendiéndose que quien está muy satisfecho tiene una actitud positiva hacia la labor que realiza y quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas.

En los resultados encontrados (figura 1) se aprecian los niveles de satisfacción del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016 de los cuales se tiene que el 50% de los encuestados manifiestan que el nivel es poco satisfactorio y el 47% manifiestan que el nivel es satisfactorio en cuanto al personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.

En la tabla 7 y figura 6 se aprecian los niveles de la dimensión significancia de las tareas según el sexo, donde el 54.2% de los trabajadores varones consideran que es satisfactorio el trabajo que realizan a comparación del 33.3% de mujeres que opinan lo mismo y el 45.8% es poco satisfactorio a comparación del 64.6 % que opinan lo mismo del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.

Los resultados precedentes tal como lo indica Zelada, V. (2015) quien elabora un estudio con una población de 28 personas, resultando que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, refiriendo que los trabajadores no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los directivos no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Respecto a las figuras 7,8 y 9, podemos ver los resultados que cumplen con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de las dimensiones: condición de trabajo bonificación económica, reconocimiento personal y social, como lo indica Torres, F. (2015) que utilizando el instrumento Escala Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, concluye en lo siguiente: el factor beneficios económicos no se relaciona significativamente con la faceta sensibilidad a los demás del factor amabilidad rasgo. Entre las correlaciones más altas se encuentra el factor reconocimiento personal y/o social. El altruismo y la sensibilidad a los demás presentan mayor relación con el factor significación o valor de la tarea.

Esta investigación tiene un punto más cercano a la investigación en estudio donde se puede ver que los factores, significación o valor de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos influyen directamente en la satisfacción, siendo el factor económico el que tiene mayor influencia en la insatisfacción.

## **V. Conclusiones**

**Primera.** La Satisfacción Laboral del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016 es insatisfactorio.

**Segunda.** La dimensión Significancia de las tareas del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, es poco satisfactorio.

**Tercera.** La dimensión Condición de trabajo del personal que labora en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud, es poco satisfactorio.

**Cuarta.** La dimensión Bonificación económica del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, es poco satisfactorio.

**Quinta.** La dimensión Reconocimiento personal y social del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, es poco satisfactorio.

## **VI. Recomendaciones**



- Primera.** Se recomienda a la institución de salud, considerar la opinión de los trabajadores y seleccionar al personal de acuerdo a la especialidad que tiene para así brindar una atención adecuada y mejor la calidad de servicio.
- Segunda.** Se recomienda diseñar planes estratégicos para que el empleado eleve su productividad y tenga oportunidades de ascender a otros cargos.
- Tercera.** Se recomienda diseñar mecanismos de comunicación en la institución para que así se puedan recoger las opiniones e inquietudes del personal, mejorando así la satisfacción del empleado.
- Cuarta.** Se recomienda revisar las bonificaciones y evaluar incentivos para que a largo plazo se vean las mejoras económicas en conjunto con su productividad implicando así la satisfacción laboral.
- Quinta.** Se recomienda que se incentiven y se mejoren los mecanismos para el personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud.

## **VII. Referencias**

- Aguilar y Tanchiva (2011). *Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en jefes y supervisores de una Empresa Agroindustrial en Virú*. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BvRevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Blum, Milton L, (1990) *Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. Trillas, México 2ª Edición.
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Trillas. México.
- Brunet, L. (1999). *Teoría del Clima Organizacional*. Recuperado de [http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria\\_clima\\_organizacional\\_de\\_likert.html](http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/teoria_clima_organizacional_de_likert.html)
- Camacaro, P. (1999). *Satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo, una aproximación al estudio de la satisfacción laboral del personal civil de la fuerza aérea venezolana*. Monografía.
- Cruz (2009). *El clima laboral como variable estratégica para contribuir al éxito de las organizaciones: estudio del caso de la Fundación Mariana de Jesús (Quito)*. Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.
- Díaz y Moran (2011). *Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa América Call Center en la ciudad de Quito*. Ecuador.
- Fuentes (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. (Tesis de Bachiller)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.ª ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México D.F.: McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2010). *Metodología de la*

*investigación*. México: Mc Graw Hill.

Herzberg, F. (1923 – 2000). *Teoría de los Dos Factores de Herzberg*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/fabianquerrero/v/teora-de-los-dos-factores-de-herzberg>

Juárez (2010), *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. México.

Koonts , H., & Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. Mexico: Mcgraw-Hill.

Likert, R. (1976). *La organización Humana*. Mc: McGraw Hill.

Lucas, A. (1992). *Sociología de la empresa*. 5ta Edición, Madrid: Ibérico Europea de Ediciones S.A.

Martínez, M. (2003). *La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores*. Madrid: Díaz de Santos.

Martínez, L. (2001). *Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión Imprescindible*. (4ta ed.).

Mcgregor, Douglas. (2007). *El lado humano de las empresas: aplique la teoría “y” para lograr un manejo eficiente de su equipo*. México: McGraw Hill.

Orbegoso, A. (2010) *Meta Análisis de Investigaciones de Investigaciones sobre Clima Organizacional en el Perú, Revista de Psicología*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v10\\_2008/pdf/a11.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v10_2008/pdf/a11.pdf)

Palma, S. (2005). *Manual de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. Perú, Lima.

Palma, S. (2006) *Escala SL-SPC*. Lima: Editorial Cartolan.

Pérez Bilbao, J., Fidalgo, M. (1998). *Satisfacción laboral: Escala General de Satisfacción*. España, Recuperado de [NTP 394 http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp\\_394.htm](http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_394.htm)

Robbins, S.(1999). *Comportamiento Organizacional*, Prentice Hall, México.

Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Alfaomega. México. D.F.

Rodríguez, A., Retama, M.P. y Lizana, J. (2011). *Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una organización Chilena*. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile.

- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *La investigación Científica en Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima. Quinta edición. Business Support.
- Silva J. (2009). *Medición del clima laboral y satisfacción del personal de trabajadores docentes y no docentes de la facultad de medicina UNAP-2009*.
- Spector, Paul E. (2002) *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica* / Paul E. Spector; traducción Arturo Aparicio Vázquez, Mariana Fernández de la Peña., México, El Manual Moderno.
- Tamayo, M. y Tamayo M. *Diccionario de la Investigación Científica*. Editorial Blanco, México, 1997.
- Torres, F. (2015). *Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Martins (Tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología Organizacional)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Venutolo, E. (2009) *Clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)* de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Villa, A. (2012). *Aspectos disposicionales, personalidad y afectos, su relación con satisfacción laboral*. *Revista argentina de ciencias del comportamiento*.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. Nueva York: John Wiley.
- Yañez G., Arenas C., Ripoll N.(2010), *“Impacto de las relaciones interpersonales en la Satisfacción laboral general” Chile*.
- Zelada, V. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 (tesis para optar el título de especialista en enfermería en salud pública)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## **Anexos**

## Anexo 1. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

## Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	27

## Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	66,7000	390,747	,804	,918
VAR00002	66,7500	398,408	,638	,921
VAR00003	66,8000	405,853	,578	,922
VAR00004	66,8500	403,608	,575	,922
VAR00005	67,3000	403,695	,682	,920
VAR00006	67,4000	416,989	,427	,924
VAR00007	66,7500	393,039	,812	,918
VAR00008	67,1000	402,832	,676	,920
VAR00009	67,9000	432,095	,234	,926
VAR00010	67,4500	415,524	,385	,925
VAR00011	67,4500	416,366	,382	,925
VAR00012	67,1500	417,503	,372	,925
VAR00013	68,3000	435,274	,181	,926
VAR00014	67,0000	395,158	,663	,920
VAR00015	68,0500	427,418	,259	,926
VAR00016	67,8000	427,011	,250	,926
VAR00017	67,7000	414,537	,470	,923
VAR00018	67,5500	393,103	,732	,919
VAR00019	67,7500	397,882	,700	,920
VAR00020	67,5500	423,313	,289	,926
VAR00021	66,9000	392,937	,772	,919
VAR00022	67,1500	387,713	,843	,917
VAR00023	68,0000	423,368	,342	,925
VAR00024	67,4500	402,050	,592	,922
VAR00025	66,9000	398,411	,674	,920
VAR00026	67,1500	393,187	,765	,919
VAR00027	67,8500	441,292	-,054	,929

Anexo 2. BASE DE DATOS DE LA CONFIABILIDAD

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	4	2	1	5	2	2	5	5	2	5	2	2	1	5	1	2	1	5	1	5	5	4	2	1	5	5	2
2	3	4	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1
4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	1	1	1	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	1
5	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1	3
6	4	4	4	4	4	4	4	3	1	4	4	4	1	5	1	1	4	4	4	3	4	4	2	5	4	4	1
7	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	3
9	5	5	2	2	4	2	4	5	3	2	2	4	2	5	4	5	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4
10	2	1	4	2	1	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	1	1	2	4	3	3	4	5	2	3
11	3	1	2	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	1	1	3	3	3	2	2	1	1	1
12	1	2	3	2	1	1	1	2	1	5	5	5	2	4	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1
13	5	5	5	2	2	5	5	5	2	2	5	5	2	5	2	2	5	2	2	5	5	5	2	2	2	3	2
14	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
15	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2
16	5	5	5	5	4	2	5	2	2	2	2	2	2	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	5	5	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	4	5	2	2	1	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4
19	1	2	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	1	3	2	1	3
20	5	5	5	5	5	2	5	5	2	2	2	2	2	5	2	1	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	2



### Anexo 3.

#### INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL CL-SPC

Estimado trabajador(a) estamos realizando una investigación cuyo objetivo es conocer la satisfacción laboral, por lo tanto te solicitamos leas detenidamente los enunciados y respondan según las instrucciones.

Edad:                      Sexo: (V) (M)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcado con un aspa aquella alternativas que considera mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala. Recuerde que sus respuestas son confidenciales, así que conteste con plena libertad.

Total acuerdo = TA

En acuerdo = EA

Indeciso = I

En desacuerdo = ED

Total desacuerdo = TD

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa					
5	Me siento mal con lo que gano.					
6	Siento que recibo parte de la institución mal trato.					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable.					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					

11	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento incómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

### Anexo 4. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO



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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1							
1	Satisfacción en la Tarea / 4, 7, 13, 18, 21, 22, 26	X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4		X		X		X		
5		X		X	X	X		
6		X		X		X		
7	DIMENSIÓN 2							
7	Condiciones de Trabajo / 1, 8, 12, 15, 17, 20, 23	X					X	
8		X						
9		X						
10		X						
11		X						
12		X						
13	DIMENSIÓN 3 y 4							
13	Beneficiación Económica / 2, 5, 9, 16, 24	X						
14	Beneficiación Personal y/o Social / 3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27	X						
15								
17								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: Si hay referencia DNI: 08104562

Especialidad del validador: Metodología - Escuela de post - grado UCV

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

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

.....de enero del 2017

  
 Firma del Experto Informante.

### Anexo 5. Matriz de Consistencia

**Título:** Nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016

**Autor:** Milagros Alina Santos Morales

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral respecto a la significación de la tarea del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral respecto a las condiciones de trabajo del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral respecto al reconocimiento personal y/o social del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral respecto al beneficio económico del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar el nivel de Satisfacción Laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Establecer el nivel de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto a la significación de la tarea, octubre 2016.</p> <p>Establecer el nivel de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto a las condiciones de trabajo, octubre 2016.</p> <p>Establecer el nivel de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto al reconocimiento personal y/o social, octubre 2016.</p> <p>Establecer el nivel de la Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud respecto al beneficio económico, octubre 2016.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La significación de la tarea se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>La significación de la tarea se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.</p> <p>Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.</p> <p>El reconocimiento personal y/o social se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.</p> <p>El beneficio económico se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016.</p>	<b>Variable 1: Satisfacción Laboral</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Significación en la tarea	-El Trabajo es valioso. -Utilidad del trabajo.	4, 7,13, 18, 21, 22, 26	Total Acuerdo (5)	Alta Satisfacción
			Condiciones de trabajo	-Distribución. -Comodidad.	1, 8, 12, 15, 17,20, 23	En Acuerdo (4)	Parcial Satisfacción
			Bonificación Económica	-Sueldos. -Beneficios.	2, 5, 9, 16, 24	En Desacuerdo (2)	Parcial Insatisfacción
Reconocimiento personal y/o social	-Desarrollo personal en el trabajo. -Desarrollo en beneficio de la sociedad.	3, 6, 10, 11, 14, 19, 25, 27	Total de Desacuerdo (1)	Alta Insatisfacción			
<b>Variable 2: .....</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>				
<b>Tipo:</b> Para esta investigación se utilizó el estudio sustantivo, orientado a explicar, describir,	<b>Población:</b> La población es de 89 trabajadores	<b>Variable 1: Satisfacción Laboral</b>  <b>Técnicas: Recolección de datos</b>	<b>DESCRIPTIVA: Software SPSS versión 23 y diagrama de barras.</b>				

<p>predecir la realidad, permitiendo organizar una teoría científica</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental Transversal</p> <p><b>Método:</b> Cuantitativo</p>	<p><b>Tipo de muestreo:</b></p> $n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N-1) + Z^2 pq}$ <p>Dónde:  e = Margen de error permitido: 5% error de estimación  Z = Nivel de confianza: 1,96  p = Probabilidad de ocurrencia del evento: 0,5 de estimado  q = Probabilidad de no ocurrencia del evento: 0,5 de estimado  N = Tamaño de la población: 89.  n= Tamaño óptimo de la muestra.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b></p> <p><b>El tamaño de la muestra resultó 72 trabajadores.</b></p>	<p><b>Instrumentos: Encuesta</b></p> <p>Autor: Sonia Palma  Año: 2016  Monitoreo: 30 ó 40 minutos  Ámbito de Aplicación: Lima  Forma de Administración: Colectivo</p> <hr/> <p><b>Variable 2:</b> .....</p> <p><b>Técnicas:</b> .....</p> <p><b>Instrumentos:</b> .....</p> <p>Autor:  Año:  Monitoreo:  Ámbito de Aplicación:  Forma de Administración:</p>	<p><b>INFERENCIAL:</b></p>
--	---	--	----------------------------

### Apéndice 6. Base de datos – Satisfacción Laboral

5	5	1	5	5	4	5	4	5	2	1	1	5	2	2	2	2	1	1	2	5	2	5	1	5	2	
2	3	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1
2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1
5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	1	1	1	1	5	5	3	1	5	5	5	5	5	1	5	5	1
3	2	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	3
4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	1	4	3	2	4	4	1	1	5	4	4	4	4	5	4	4	1

5	4	3	3	2	2	2	5	4	2	2	3	3	2	4	4	4	3	2	5	4	4	3	3	3	2	2
5	2	2	2	3	3	3	2	2	5	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
2	4	2	2	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	5	2	2	2	2	5	2	5	4
2	4	1	1	4	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	1	1	2	4	4	2	2	1	3	1	5	3
3	1	1	1	3	3	1	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	1	1
2	1	2	2	2	1	2	1	2	5	1	2	3	2	2	1	1	3	2	3	1	5	5	4	2	3	1
2	5	2	2	5	5	3	5	5	5	2	5	5	2	5	2	2	2	2	5	5	2	5	5	2	2	2
4	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	1	2	4	3	2	2	2	4	4	2	2	3	1	2	2
1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2	5	5	4	2	5	2	5	2	2	5	5	5	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	1	1	1	4	4	2	2	1	1	1	1	5	1	2	1	1	2	2	4	4	1	1	3	4
1	3	2	1	3	2	1	1	3	3	2	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	3
5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	1	5	5	2	1	5	5	2	2	2	5	5	5	2
4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	2	2	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	5	4	2	2	2	2	2	5	2
4	3	1	2	1	1	1	4	2	1	2	2	2	1	4	2	3	2	1	4	2	2	3	1	2	1	1
4	4	1	1	2	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	4	4	3	2	5	1	4	2
2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3
4	5	4	4	4	4	5	2	5	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	5	4	2	5	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5	2	1	5	4	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5
4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3
1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2
1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2
1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	2	5	1	5	5
3	2	1	1	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	3	2	3

3	2	3	4	1	5	4	2	2	3	2	3	4	3	5	5	2	1	5	1	4	4	2	4	4	2	2	
2	3	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	1	4	3	1	2	1	3	3	1	1	2	2	1	1	
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	
4	5	1	1	5	5	5	2	1	5	1	5	5	1	4	5	1	1	5	4	1	5	1	5	1	5	5	
2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
3	3	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	4	4	2	4	5	2	4	4	2	2	2	5	2	
4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	2	1	4	4	4	4	2	4	1	4	2	
2	2	1	2	1	2	4	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	1	1	4	4	
5	5	1	5	5	5	5	2	5	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	5	4	5	5	5	5	5	
1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	
5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	
1	1	3	1	2	4	3	3	1	3	1	3	4	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	
2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	
2	3	1	2	4	4	3	4	4	1	1	4	3	1	4	5	4	1	1	4	2	4	1	5	1	4	2	
3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	
4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	2	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	
2	5	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	1	2	2	4	5	2	2	2	2	5	5	4	2	1	1	
4	4	1	4	3	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	4	1	3	4	4	
1	4	1	5	5	5	5	5	5	4	1	5	1	5	4	5	5	1	1	5	2	5	4	1	1	5	5	
4	2	2	5	4	1	3	3	1	5	4	3	5	3	5	1	2	1	4	1	1	5	5	3	2	1	1	
4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
3	2	2	2	3	4	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	1	2	5	4	4	4	4	4	1	4	2	
3	3	2	3	2	2	2	5	3	2	2	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	2	
1	1	1	3	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	2	3	2	
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	1	1	5	5	1	1	5	5	1	5	5	
5	5	2	5	1	1	5	5	5	2	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	5	5
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
1	5	5	5	2	5	5	1	5	2	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	1	5	5
5	1	2	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	1	5	2	2	5	5	5	

1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	1	1	5	5	5
2	3	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2
1	1	2	3	3	1	3	1	2	1	2	3	2	2	2	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2
4	4	4	3	2	1	2	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	3	2	2
2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	3	1	4	2	2	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2
2	1	3	5	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	2	2	1	5	5	2	2	1	3	5	5	5	5





### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Eliana Soledad Castañeda Nuñez, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016**", del estudiante **Milagros Alina Santos Morales**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 27% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 14 FEB 2017

  
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD  
DNI: 08104562



Nivel de satisfacción laboral del personal del Instituto de  
Gestión de Servicios de Salud, octubre 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión pública

**AUTOR:**

Bach. Milagros Alina Santos Morales

**ASESOR:**

Mgr. Castañeda Nuñez, Eliana

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

Resumen de coincidencias

27 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	biblioteca.unitecnologi... Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2 %
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	www.psicologiacientifi... Fuente de Internet	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

### 1. DATOS PERSONALES

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

Santos, Mercedes Peralta Acuña  
D.N.I. : 93479660  
Domicilio : Caserío, Suroeste 2, 3ra. A5 - Sur Pisco 4ª. Etapa S.P.P.  
Teléfono : Fijo : Móvil :  
E-mail : milagrosantos@univallejo.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :  
Escuela :  
Carrera :  
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría  
Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Santos, Mercedes Peralta Acuña

Título de la tesis:

Nivel de Satisfacción Laboral del Personal del Instituto de Gestión  
de Servicios de Salud, Arequipa, 2017

Año de publicación : 2017

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

23/02/19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Milagros ALINA SANTOS MORALES

INFORME TITULADO:

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL INSTITUTO DE  
GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, OCTUBRE 2016

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 de Agosto de 2017

NOTA O MENCIÓN: APROBACIÓN POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. HUGO L. AGUERO ALVA