



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Rocio Isabel Orosco Flores (ORCID: 0000-0001-8805-2005)

ASESORA:

Dra. Eliana Soledad Castañeda Núñez (ORCID: 0000-0003-3516-1982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme sabiduría y fortaleza en cada momento de mi vida.

A mis padres Macario y Rosa, quienes me alientan siempre a cumplir mis objetivos; siendo ellos mi motor y motivo para salir adelante.

Y a mis hermanos Johnny, Edgar y Carlos por su cariño y confianza.

## **Agradecimiento**

A Dios por su bondad y ser mi guía en el transcurso de mi vida.

A mi familia por su amor y apoyo incondicional.

A mis mejores amigas por sus palabras de aliento para cumplir con este objetivo.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Lima - Este y a los Maestros, por sus enseñanzas tan valiosas que me motivaron a culminar esta etapa de estudio.

Al Médico Jefe y personal del Centro de Salud Fortaleza - Ate, por su grata disposición y apoyo para el desarrollo de la tesis.

## Página del Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL BACHILLER: **OROSCO FLORES, ROCIO ISABEL** para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD FORTALEZA, ATE - 2019**

Fecha: Miércoles 22 de enero de 2020

Hora: 9:30 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE (A):** Dra. María del Carmen Emilia Ancaya Martínez

Firma:

**SECRETARIO (A):** Mg. Sonia Romero Vela

Firma:

**VOCAL:** Dra. Eliana Soledad 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:

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

**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.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Rocio Isabel Orosco Flores, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo - Sede Ate; declaro el trabajo académico titulado Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019; presentado para obtención del Grado Académico de Magíster 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.

Ate, 11 de enero del 2020.



Rocio Isabel Orosco Flores  
DNI: 42056796

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
2.2. Operacionalización de las variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimiento	21
2.6. Método de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44
Anexo 1. Matriz de Consistencia	44
Anexo 2. Matriz de Operacionalización	46
Anexo 3. Instrumento de la Variable	48
Anexo 4. Validación del Instrumento	50
Anexo 5. Confiabilidad del Instrumento - Prueba Piloto	62

Anexo 6. Ficha Técnica del Instrumento	63
Anexo 7. Base de Datos - Resultados (Excel y SPSS)	64
Anexo 8. Tablas y Figuras de las Dimesiones de la Variable Satisfacción Laboral	69
Anexo 9. Solicitud de Autorización a Institución para Trabajo de Investigación	74
Anexo 10. Carta de Autorización para Desarrollo de Investigación	75
Anexo 11. Galeria de Fotos	76
Anexo 12. Artículo Científico	78
Anexo 13. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	92
Anexo 14. Pantallazo del Software Turnitin	93
Anexo 15. Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis	94
Anexo 16. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación	95

## Índice de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral</i>	18
Tabla 2. <i>Validación del Instrumento por Juicio de Expertos</i>	20
Tabla 3. <i>Estadística de Confiabilidad del Instrumento</i>	20
Tabla 4. <i>Niveles de la Variable Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza</i>	22
Tabla 5. <i>Nivel de las Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral</i>	23



## Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> % de los Niveles de Satisfacción Laboral	22
<i>Figura 2.</i> % de Nivel de las Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral	23
<i>Figura 3.</i> % de los ítems de la Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales	24
<i>Figura 4.</i> % de los ítems de la Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos	24
<i>Figura 5.</i> % de los ítems de la Dimensión Políticas Administrativas	25
<i>Figura 6.</i> % de los ítems de la Dimensión Relaciones Sociales	26
<i>Figura 7.</i> % de los ítems de la Dimensión Desarrollo Personal	26
<i>Figura 8.</i> % de los ítems de la Dimensión Desempeño De Tareas	27
<i>Figura 9.</i> % de los ítems de la Dimensión Relación con la Autoridad	28

## Resumen

El trabajo de investigación, tuvo como objetivo general describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019. Como base teórica de la variable Satisfacción Laboral se consideró a Sonia Palma (1999), quien planteó 07 dimensiones: Condiciones físicas y/o Materiales, Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

La metodología se realizó bajo el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo de investigación sustantiva, nivel descriptivo simple, diseño no experimental con corte transversal y método analítico - sintético. La población fue censal, conformada por un total de 54 trabajadores, con quienes se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario a través de la Escala SL-SPC de Palma, que fue adaptado; además se efectuó la validación del instrumento mediante el juicio de expertos, quienes señalaron como aplicable; y sobre la confiabilidad se obtuvo el valor 0,907 asumiéndose que es confiable.

Respecto a los resultados sobre el nivel de satisfacción laboral, el 6% presentó un nivel bajo, el 74% un nivel medio y el 20% un nivel alto. En cuanto a las dimensiones: i) Condiciones Físicas y/o Materiales el 57% obtuvo un nivel bajo, ii) Beneficios Laborales y/o Remunerativos el 59% mostró un nivel bajo, iii) Políticas Administrativas el 85% obtuvo un nivel medio, iv) Relaciones Sociales el 55% presentó un nivel medio, v) Desarrollo Personal el 59% obtuvo un nivel alto; vi) Desarrollo de tareas el 81% mostró un nivel alto; y vii) Relación con la autoridad el 50% presentó un nivel alto. Se concluyó que el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 es medio o regular.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, personal de salud y calidad de atención

## **Abstract**

The research work aimed to describe the level of Job Satisfaction in the staff of the Fortaleza Health Center, Ate - 2019. As a theoretical basis of the Job Satisfaction variable, Sonia Palma (1999) was considered, who proposed 07 dimensions: Physical and / or Material Conditions, Labor and / or remuneration benefits, Administrative Policies, Social Relations, Personal Development, Performance of tasks and Relationship with the authority.

The methodology was carried out under the positivist paradigm, quantitative approach, type of substantive research, simple descriptive level, non-experimental design with cross-section and analytical-synthetic method. The population was census, made up of a total of 54 workers, with whom the survey technique and the questionnaire instrument were used through the SL-SPC Scale of Palma, which was adapted; In addition, the validation of the instrument was carried out through the judgment of experts, who indicated as applicable; and on reliability, the value 0.907 was obtained assuming it is reliable.

Regarding the results on the level of job satisfaction, 6% presented at low level, 74% at medium level and 20% at high level. Regarding the dimensions: i) Physical and / or Material Conditions, 57% obtained at low level, ii) Labor and / or Compensation Benefits, 59% showed a low level, iii) Administrative Policies 85% obtained a medium level, iv) Social Relations 55% presented a medium level, v) Personal Development 59% obtained a high level; vi) Task development 81% showed a high level; and vii) Relationship with the authority 50% presented a high level. It was concluded that the level of job satisfaction presented by the staff of the Fortaleza Health Center, Ate - 2019 is medium or regular

**Keywords:** job satisfaction, health personnel and quality of care

## **I. Introducción**

En la actualidad, aún se continúa con los diversos cambios en los aspectos económico, cultural, político, social y científico-tecnológico, que a su vez generan diversos problemas sociales que perjudican a varios países en vías de desarrollo. Por ende estos cambios, exigen a las entidades públicas o privadas a tener un mayor nivel de competencia; es decir a lograr altos niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en la organización; y para conseguir este fin, existe un elemento muy importante que es el capital o talento humano, al que es necesario prestar una atención sumamente especial; donde se le brinde las condiciones necesarias y óptimas para que pueda sentirse satisfecho, desempeñarse adecuadamente y cumplir con los objetivos de la entidad; ya que el éxito o fracaso de una organización va a depender únicamente de sus trabajadores.

Un reciente estudio realizado por Randstad Workmonitor (2019) sobre satisfacción laboral a 33 países, ubicó a Dinamarca como el país con trabajadores más felices, donde el 82% se considera satisfecho en su empleo actual, seguido de Noruega y Estados Unidos con 80 %; mientras que, en Alemania y Japón, el nivel fue bajo con 65% y 44% respectivamente. Asimismo, Zúñiga (2019) informó en su publicación que la plataforma Glassdoor en el 2018, realizó un estudio para comparar la satisfacción laboral en México, Brasil y Argentina, países cuyas economías son consideradas primordiales en América Latina; donde México obtuvo el mejor promedio general, así como en cuatro de las cinco categorías, logrando la nota de 3.37; seguido de Brasil con 3.29 y Argentina 3.03. En nuestro país, de acuerdo a la Encuesta de Satisfacción Laboral 2016, de un total de 2,050 personas encuestadas, el 76% respondió negativamente cuando se le preguntó si ¿era feliz en su trabajo? Adicionalmente, Gestión (2018) mencionó que la consultora Ronald Career Services Group efectuó un sondeo, donde el 74% de trabajadores peruanos manifestaron que dejarían su empleo por uno que los haga más felices, demostrando que no se sienten a gusto con su actual trabajo. Ante lo mencionado, Wrigth & Benet (2007) señalaron que el termino de satisfacción laboral posiblemente sea la manera más usual y remota de operacionalizar la felicidad en una organización.

A nivel institucional, en el sector salud, se tiene conocimiento que Perú es uno de los países que invierte poco en este sector y existe una inadecuada gestión de los recursos

disponibles. Si bien la OMS, recomienda que el promedio de inversión en salud sea el 6% del PBI; ésta sólo llega al 3.5% muy diferente a los países desarrollados como Estados Unidos que llega al 17%; lo que provoca la ineficiencia de los servicios, así como la afectación de la salud y economía de todos los usuarios externos. Evidentemente, también repercute en el personal o usuario interno, que viene a ser pieza clave en la producción de servicios de calidad y en garantizar la atención de las personas; al respecto la OMS (2000) mencionó que el personal de un sistema de salud es importante para el adecuado funcionamiento del mismo, pues todo depende de las capacidades, destrezas, conocimientos y motivación de sus empleados; por lo que sugiere cuidar al personal de dichas entidades, para que éstos se sientan satisfechos de sus labores y no se deterioren rápidamente. Sin embargo, es preciso señalar que existen varios factores que pueden incidir en gran medida en la satisfacción laboral de los empleados, como las condiciones físicas, remuneración, carga laboral, capacitaciones, relación con pares y jefes, entre otros; sobre ello, Liu, Zhang, Ye, Zhu, Cao, Lu, & Li, (2012) enfatizó que las características o factores son la escasez de personal, la falta de equipo, la intención de irse y otras. Además, si la organización no ofrece las condiciones necesarias a los trabajadores, éstos no se mostrarán contentos y presentarán un bajo nivel de satisfacción en su trabajo, según lo referido por Davis (2004). Por ende, esta situación, traerá como consecuencia un clima laboral deteriorado, conductas inadecuadas, escaso compromiso de trabajo, estrés laboral, deficiente desempeño, mala atención a los pacientes y débil productividad; tornándose a su vez en un ambiente hostil y desfavoreciendo la imagen de los trabajadores y de la propia entidad.

El Centro de Salud Fortaleza - Ate, que pertenece a la Unidad Básica de Gestión (UBG), de la DIRIS Lima Este, no es ajeno a ésta realidad; el mismo que cuenta con 54 trabajadores y brindan los servicios de Medicina General, Obstetricia, Odontología, Nutrición, Servicio Social, CRED, Inmunizaciones, Planificación Familiar, Laboratorio, Farmacia, entre otros. Además, si bien el tema es bastante investigado, no existe un estudio propiamente en dicho establecimiento de salud; motivo por el cual se realiza este estudio, con el objetivo de describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de manera general y según sus dimensiones; para así de acuerdo a ello proponer posibles estrategias y/o alternativas de mejora que resulten importantes para el agrado de los trabajadores.

Como parte de los trabajos previos, en el contexto internacional se consideró a Alemán (2017), quien en su investigación planteó como objetivo determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en la sala de Neonatología del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2017- Nicaragua; fue descriptivo, no experimental transversal, compuesto por 27 enfermeras/os, para el recojo de información se aplicaron encuestas a través de la técnica del auto llenado; según los resultados el mayor nivel de satisfacción laboral de las enfermeras estuvieron enfocados con el desarrollo personal, identidad de la tarea, ambiente de trabajo y autonomía en el desempeño, más no fue así con la remuneración y sistema de incentivos; el estudio concluyó que las/os enfermeras/os en su mayoría tenían menos de 30 años, con respecto a las actitudes principalmente eran buenas, y el nivel de satisfacción fue alto, esto de acuerdo a las percepciones obtenidas, lo cual influyó en la determinación de la satisfacción en el personal. También se tomó en cuenta a Donaire (2017) donde su investigación tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en un establecimiento de salud privado, 2013 Córdoba- Argentina; fue de tipo descriptivo transversal, la población estuvo conformada por 81 enfermeros/as, con quienes se empleó un cuestionario auto administrado; su investigación concluyó que los enfermeros/as de servicios especiales se muestran satisfechos y referente a las dimensiones de las condiciones o ambientes físicos del centro, las relaciones con los compañeros, la seguridad y estabilidad, el apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento y valoración de los demás y las posibilidades de desarrollo personal han generado satisfacción; mientras que lo relacionado a la remuneración económica hay insatisfacción por los trabajadores.

De forma similar, Pablos y Cubo (2015) en su artículo científico señalaron como finalidad conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, las variables de interés, y determinar similitudes y diferencias entre los hospitales estatales de las ciudades de Badajoz - España; se empleó una metodología cuantitativa y descriptiva, la población total fue de 806, pero se realizó un muestreo aleatorio simple; contándose con 397 enfermeras; respecto a los resultados de la dimensión percepción del ámbito de trabajo, se abarcó siete factores: Puesto de Trabajo, el 55.0% de las enfermeras respondieron que están de acuerdo; Dirección de la Unidad, también están de acuerdo sobrepasan el 50.0%; el Ambiente de Trabajo e Interrelación con los Compañeros, fueron los más valorados ya que presenta el mismo valor (24.8%) los que están de acuerdo; Comunicación y Coordinación

alcanzan un porcentaje satisfactorio; Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos, así como el de Formación son los que tienen menor puntuación según los encuestados; y sobre Implicación en la Mejora, resalta un porcentaje muy superior a los demás (64.0%); asimismo, el estudio concluyó que es importante prevenir en las enfermeras el problema de insatisfacción, toda vez que si se realiza el trabajo de manera insatisfecha puede influir directamente en la salud de las mismas enfermeras así como en la atención y cuidado de los pacientes. Además, Carrillo, Martínez y Meseguer (2015) en su artículo científico plantearon como propósito analizar el fenómeno de la satisfacción de la vida laboral de los profesionales sanitarios y describir los niveles de satisfacción laboral en diferentes equipos profesionales sanitarios de un Hospital Universitario Público- España; se empleó el diseño *ex post facto* y retrospectivo con un solo grupo, el cual estuvo conformado por una muestra de 546 profesionales sanitarios; a quienes se les aplicó un cuestionario general sobre las condiciones sociodemográficas y se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción); los resultados demostraron una satisfacción general media ( $M = 71.37$ ;  $DT = 14.03$ ); en cuanto a los componentes mejor evaluados fueron: los compañeros de trabajo, el jefe inmediato, la responsabilidad asignada, el horario de trabajo, la permanencia en el trabajo y la diversidad de las actividades; los componentes regularmente evaluados fueron: la autonomía para escoger tu propia técnica de trabajo, posibilidad de utilizar tus capacidades, tu salario, reconocimiento por el trabajo bien hecho, condiciones físicas y la atención que se tiene a las sugerencias que realizas; mientras que los componentes menos valorados fueron: relaciones entre dirección y trabajadores del hospital, las posibilidades de promoción, así como la forma de como el hospital está administrado.

Por último Cifuentes y Manrique (2014) en su artículo científico sostuvieron como finalidad evaluar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una entidad de salud de cuarto nivel de la ciudad de Bogotá - Colombia, 2011; fue un estudio cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental con corte transversal; al inicio se obtuvo una población de 105 enfermeras, pero luego participaron únicamente 84 enfermeras, con quienes se empleó el cuestionario de Font- Roja; donde se concluyó que la satisfacción laboral media del personal de enfermería de esta institución en mención es de 2.91 (de: 0.23); asimismo, se evidenció que los profesionales presentaban mayor satisfacción en relación a los factores de promoción profesional, características extrínsecas de estatus, la relación con sus jefes y la tensión vinculada al trabajo; sin embargo, se obtuvo menor

satisfacción laboral en cuanto a las características que están referidos a la relación con los compañeros, la monotonía laboral, la competencia profesional, la presión propia del trabajo y la satisfacción por el empleo.

Por otro lado, como trabajos previos en el contexto nacional, se tiene a Grandez (2019) quién en su investigación consideró como objetivo general determinar la percepción del grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018, de tipo básica, diseño descriptivo, no experimental transeccional, cuya muestra fue intencionada no probabilística conformada por 150 trabajadores del Hospital en mención; los datos se recolectaron a través de un cuestionario tipo Escala de Satisfacción Laboral-SPC. Los resultados generales demostraron que el personal percibe la satisfacción como moderada en un 71.33 %, mientras que el 28.67 % afirma que es alto; respecto a las dimensiones que son siete se obtuvo: en Condiciones físicas y/o materiales, el 59.33 % del personal percibe esta dimensión como moderada; en Beneficios laborales y/o remunerativos, el 67.33 % del personal la percibe como moderada; en Políticas administrativas, el 56.67 % del personal evidencia la dimensión como moderada; en Relaciones sociales, el 56.67 %; del personal la percibe como moderada; en Desarrollo personal, el 54.67 % del personal evidencia la dimensión como alta; en Desempeño de tareas, el 92.67 % del personal afirma la dimensión como alta y en Relación con la autoridad, se tiene que el 76 % del personal la percibe como alta. Asimismo, Campos, Nolberto y Coras (2018) en su artículo científico plantearon como propósito determinar la satisfacción laboral de las profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú; el cual fue cuantitativo, nivel descriptivo con diseño no experimental y corte transversal; se aplicó como instrumento el cuestionario a una población de 112 enfermeras, cuyos resultados demostraron que las enfermeras en su mayoría presentaron insatisfacción laboral (50%), seguido de satisfacción laboral promedio (48%); a nivel de las dimensiones, se evidenció que en la dimensión Significación de la Tarea predomina una satisfacción promedio (48%), en la dimensión Condiciones de Trabajo, la mayoría de las enfermeras se sienten insatisfechas (58%), así también se evidenció un porcentaje alto de insatisfacción en la dimensión Reconocimiento personal y/o social (52%), mientras que en la dimensión Beneficios económicos se observa una satisfacción a nivel promedio (56%); y concluyeron que la satisfacción laboral de las enfermeras se encuentra en un rango promedio a insatisfacción, observándose mayor insatisfacción en la dimensión Condiciones de



Trabajo. Seguidamente, Delgado (2017) en su investigación planteó como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano - Japonesa; estudio con enfoque cuantitativo, tipo aplicado, con diseño descriptivo, no experimental de corte transversal; se contó con una población total de 35 enfermeros/as, con quienes se utilizó el instrumento del cuestionario y se concluyó que la satisfacción laboral del personal de enfermería presentaron un nivel medio, donde las dimensiones: Desarrollo personal, desempeño de tareas, Relación con la autoridad, y beneficios laborales y/o remunerativos evidenciaron niveles valiosos de satisfacción media; las dimensiones Condiciones físicas y/o confort y Políticas administrativas se muestran propensos hacia el nivel bajo y el factor Relaciones interpersonales indican niveles de satisfacción que fluctúan entre alta y baja. También Zambrano (2017) en su estudio consideró como objetivo general describir la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales en el Centro de Salud La Palma de Ica; investigación que fue cuantitativo, tipo sustantivo, diseño descriptivo simple, no experimental con corte transversal; se contó con un total de 43 trabajadores asistenciales, con quienes se empleó el cuestionario elaborado y validado por la investigadora Sonia Palma y se concluyó que el grado de satisfacción general del personal del centro de salud fue de muy satisfecho con un 86.1%, el 11.6% satisfecho y el 2.3% es indiferente; en cuanto a los niveles de sentirse “satisfechos y muy satisfechos” se apreció que los trabajadores asistenciales de dicho centro evidenciaron un elevado porcentaje en los factores de: relaciones sociales con un 75%, desarrollo personal con un 91%, desarrollo de tareas con un 96% y relación con la autoridad con un 83%; a diferencia de los otros tres factores restantes como son: condiciones físicas y/o materiales en un 82%, beneficios sociales y/o remunerativos en un 90% y políticas administrativas en un 60%; donde los trabajadores asistenciales percibieron estar “indiferentes e insatisfechos”.

Y tenemos a Paredes y País (2015) en su artículo científico propusieron como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque; su investigación fue cuantitativo, diseño no experimental con corte transversal, se trabajó con 55 enfermeras/os, a quienes se les aplicó un cuestionario, cuyos resultados de las dimensiones fueron insatisfechas con el trabajo actual (52%), insatisfechas con el trabajo general (62%), insatisfechas sobre interacción con el jefe inmediato (56%), satisfechas en cuanto a oportunidad de progreso (62%), satisfechas

en relación a remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y satisfechas en el ambiente de trabajo (60%). Y finalizaron que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os, concierne únicamente a las dimensiones de ambiente de trabajo y oportunidad de progreso.

Posterior a los antecedentes mencionados en ambos contextos, se continuó con la revisión de la literatura para sustentar de manera teórica la variable de Satisfacción Laboral, donde se señaló que existen diferentes conceptos de diversos autores como Palma (1999) quien indicó que es la actitud que evidencia el empleado sobre su propio quehacer laboral; el mismo que es influenciada por su percepción respecto a su empleo y si el puesto que ocupa se ajusta a él, de acuerdo a sus valores, rasgos y necesidades; por lo que es necesario tener en cuenta que un trabajador será productivo, únicamente si éste alcanza su bienestar en el trabajo; es decir si la organización requiere un óptimo desempeño y logro de resultados, estarán mayormente condicionados a la motivación y agrado que tenga el trabajador cuando desarrolle sus actividades y/o tareas asignadas. Asimismo, para Armstrong (2006) son las actitudes y sentimientos de las personas sobre su trabajo; positivo y actitudes favorables hacia el trabajo indican satisfacción laboral, mientras que actitudes negativas y desfavorables hacia el trabajo indica insatisfacción laboral. Por su parte, Judge, Hulin & Dalal (2012) mencionaron que es un conjunto de reacciones psicológicas de varias dimensiones relacionadas hacia el trabajo, donde se hallan elementos cognoscitivos (evaluativos) y expresivos (emocionales). Por su lado, Greenberg & Baron (2008) lo definieron como un sentimiento que puede producir un efecto positivo o negativo sobre los roles y responsabilidades en el trabajo. Para George & Jones (2008), es la combinación de sentimientos y creencias, que incluyen los dominios mental, emocional y físico. Según Robbins y Judge (2009) es el nivel de sentimiento del empleado referido al trabajo que realiza, el cual puede ser evaluado por sus características; es decir si una persona muestra una satisfacción elevada en su trabajo evidenciará sentimientos positivos sobre sobre éste; pero si está insatisfecha reflejará sentimientos negativos. Del mismo modo, Andresen, Domsch & Cascorbi (2007) definieron como un estado emocional favorable que resulta de la propia experiencia del trabajo; dicho estado se logra al satisfacer ciertos requerimientos principales para el empleado mediante su trabajo; a su vez Hirschfeld (2000) lo consideró como una reacción cognitiva y afectiva del trabajador sobre su organización, el mismo que se basa entre el nivel de lo esperado versus la situación actual de lo que en si ofrece el

trabajo. Y similar opinión tienen Wright & Davis (2003) quienes señalaron que constituye una interrelación de los trabajadores con su ambiente de labores, en la que se pretende buscar coherencia entre lo que ellos aspiran en sí de su empleo y lo que sienten que obtienen.

Otro aspecto importante que se consideró son las múltiples teorías o modelos que explican y/o sustentan la satisfacción laboral; sin embargo, para esta investigación se tomó en cuenta dos teorías, que fueron tomadas por Palma para el desarrollo de su estudio. Entre ellas tenemos: (a) Teoría bifactorial o de los dos factores de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) citado por Aguirre, Andrade y Castro (2005). Según esta teoría existen dos factores vinculados a la variable de estudio: Los Factores Extrínsecos o de Higiene y Los Factores Intrínsecos o Motivacionales; los primeros abarcan características como los salarios, las condiciones de trabajo, las políticas de la organización, seguridad laboral, interrelación con los compañeros, los beneficios sociales y la supervisión; éstos tienen como particularidad de que al no existir ocasionan insatisfacción en el trabajador, pero si están presentes en su nivel óptimo no generan satisfacción; es decir el trabajador se muestra indiferente; y los segundos están enfocados en el contenido del trabajo como el crecimiento personal, reconocimiento, logro, desafío, progreso, responsabilidad y posibilidad de desarrollo del trabajador; éstos son elementos que favorecen la satisfacción. Entonces, de acuerdo a esta teoría se puede decir que los factores extrínsecos tienen carácter preventivo de la insatisfacción laboral, pero no tienen la capacidad de ocasionarla como si lo hacen los factores intrínsecos. Y (b) la Teoría de la Expectativas planteada por Vroom (1964) citado por Aguirre et al. (2005), que surge como respuesta a los factores de Herzberg, donde sostiene que el ser humano en su quehacer diario elige que comportamientos desea asumir, para que a partir de ello pueda obtener resultados que le permitirán generar mayor satisfacción; asimismo, el autor consideró en su teoría tres elementos primordiales: Valencia, que es el nivel de valor que el trabajador establece al resultado de cierta actividad o tarea; Expectativa, que es la probabilidad de efectuar bien una tarea para obtener mejores resultados, es decir la persona considera la posibilidad de que según su nivel de esfuerzo que desarrolle en algunas actividades, alcanzará un nivel de ejecución donde obtendrá beneficios; y la Instrumentalidad, que es la apreciación que tiene la persona de que al realizar bien una determinada tarea le ayudará a conseguir una finalidad u otros nuevos resultados. Entonces, esta teoría toma en cuenta que

el actuar de la persona será demostrado, siempre que éste muestre cierta disposición para lograr sus propias metas, permitiendo que la satisfacción sea más alta.

Asimismo, se tomó en cuenta las Dimensiones de la variable de estudio; donde Palma (1999) los identificó como parámetros de medida de la satisfacción laboral, las cuales son siete: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo personal, Desempeño de tareas y relación con la autoridad. Por su lado, Bowen & Cattell (2008) indicaron como dimensiones a las características del lugar de trabajo, como los sentimientos de satisfacción personal, el reconocimiento, la oportunidad de realizar trabajos desafiantes y no repetitivos, el grado de supervisión, la participación activa en la toma de decisiones y la oportunidad de interacción social en el trabajo, los cuales están asociados significativamente con la satisfacción laboral. Y Kabak, Sen, Goçer, Kuçuksoylemez & Tuncer (2014) mencionaron que los factores o dimensiones son los beneficios financieros, el crecimiento y promoción profesional, entorno laboral, así como los supervisores y colegas.

Es preciso señalar, que para la investigación se consideró las 07 dimensiones de la autora Sonia Palma, porque son una variedad, son específicos y se interrelacionan; lo que ha permitiendo describir cuál es el nivel de la satisfacción laboral de manera general y según sus dimensiones.

Con relación a la primera dimensión: Condiciones físicas y/o Materiales, según Palma (1999) esta dimensión describe el grado de satisfacción de los empleados respecto a las condiciones físicas de la organización (infraestructura), así como los recursos materiales con que se cuenta para la realización de las tareas y/o actividades. Robbins y Jude (2009) señalaron que a los trabajadores les interesa su ambiente laboral, ya sea por su bienestar personal y para desarrollar sus funciones de manera eficiente; ciertos estudios muestran que los trabajadores prefieren espacios físicos que no sean incómodos o de riesgo, además que la mayoría prefiere trabajar en ambientes limpios, modernos, con materiales y equipos adecuados. Por su parte, Luthans (2008) manifestó que son aquellos factores visibles y tangibles que ofrece la organización y que facilita o dificulta la ejecución y cumplimiento adecuado de las actividades, siendo un factor importante para valorar la eficiencia y desempeño organizacional. Por su parte, Fernández y Paravic (2003) argumentaron que la falta de limpieza, el fuerte ruido, la escasa iluminación, la ventilación deficiente, la

temperatura pésima, los olores desagradables y los materiales deficientes, son motivos de molestia y tensión para el trabajo de los empleados.

La segunda dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos, Palma (1999) indicó que esta dimensión mide la actitud y el nivel de agrado que tiene el empleado con respecto a la remuneración y otras recompensas laborales que se percibe por el trabajo realizado. Robbins y Jude (2009) mencionaron que los trabajadores pretenden que los sistemas de pago que perciben sean justos, y que cumplan sus expectativas; ya que, si ellos lo consideran como algo justo, es probable que surja la satisfacción. Para Cavalcante (2004) la remuneración, los sistema de recompensas y la promoción, son elementos que inciden y establecen la satisfacción del empleado, puesto que satisfacen diversas necesidades fisiológicas del mismo; entonces, si perciben que los salarios son justos y equitativos, va a ocasionar una alta satisfacción en los trabajadores porque consideran que perciben base a su desempeño; pero si éstas son lo contrario para el grado de desempeño, se origina una insatisfacción en el trabajador. Asimismo, Urquijo y Bonilla (2008) sostuvieron que el salario es el total del pago que percibe un empleado por la prestación de sus servicios; el mismo que puede sentirse satisfecho o no de lo que está recibiendo; por lo que un aumento de sueldo o bonificaciones periódicas motivarían a un trabajador y se sentiría satisfecho. Además, Ezzat & Ehab (2019) mencionaron que los salarios y la estabilidad son determinantes importantes para la satisfacción laboral. Por su parte, Chinyio, Suresh, & Salisu (2018) indicaron que la remuneración y las asignaciones poseen un alto impacto sobre la satisfacción laboral, atracción y motivación, y retención. Y Muhammad (2016) señaló que la mayoría de los empleados se sienten satisfechos cuando se les paga más por el trabajo realizado; por ello la importancia del pago probablemente cambiaría el factor en la satisfacción o insatisfacción laboral.

La tercera dimensión: Políticas Administrativas, para Palma (1999) se refiere a la actitud que tienen los empleados sobre los lineamientos, políticas y normas de la organización, el cual puede situarse a diferentes niveles y tener de carácter mayor o menor importancia. Luthans (2008) manifestó que es el nivel de acuerdo que tienen los empleados frente a la estructura formal, lineamientos, estatutos y normas administrativas, las cuales están orientadas a regular, supervisar y controlar las actividades de los mismos. También Samaniego (1998) se refirió a las políticas administrativas como guías y directrices que

encaminan a los diferentes sistemas dentro de la organización para dar cumplimiento a las metas y propósitos que se espera conseguir a favor de la entidad. Es necesario, que las políticas sean adecuadamente seguras, amplias y flexibles, a fin de ser empleadas en múltiples contextos, y además que tengan coherencia y permitan dar solución o prevenir determinados problemas.

La cuarta dimensión: Relaciones Sociales, Palma (1999) señaló que esta dimensión se refiere a la actitud que tienen los empleados frente a las relaciones con los pares que ocurren en una organización como resultado del actuar diario. Según Muhammad (2016) mencionó que los trabajadores obtienen satisfacción cuando los compañeros de trabajo son serviciales, amables y cooperativos. Asimismo, Robbins y Jude (2009) indicaron que los empleados logran más cosas de su trabajo, con el hecho de cubrir esa carencia de interactuar con los pares, pues el contar con compañeros que sean amigables y colaboradores puede llevar a aumentar el grado de satisfacción en la organización. Igualmente, Wright & Kim (2004) manifestaron que los empleados que se apoyan mutuamente y trabajan de manera oportuna y precisa pueden considerarse positivos y mejorar el nivel de satisfacción laboral del individuo. Para Luthans (2008) es un tipo de relación que se determina dentro de una organización entre los miembros que la componen, donde influye características personales, comportamientos aprendidos y características propias de la organización. Robertson, Gockel, & Brauner (2013) mencionaron que los gerentes y los líderes de los equipos deberían prestar más atención para promover un clima de confianza y participación, dentro de los equipos como entre los miembros del equipo y los supervisores /gerencia. Y por su parte Guinot, Chiva, & Roca-Puig (2014) sostuvieron que la confianza interpersonal tiene un resultado positivo en la satisfacción y el estrés laboral, por lo que es necesario cultivar un clima de confianza que permita proporcionar a las organizaciones una estrategia o alternativa para mejorar los niveles de bienestar mental y satisfacción entre sus empleados. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que cuando un empleado piensa que su trabajo no es significativo, disminuye su desempeño y productividad, lo cual puede influir en los demás miembros; sin embargo, si el empleado se siente parte del equipo y se da cuenta que su trabajo es aportante y valioso, se mostrará comprometido e identificado con su equipo y con la organización.

La quinta dimensión: Desarrollo Personal, para Palma (1999) es la valoración del grado de complacencia que los empleados tienen sobre las oportunidades que ofrece la institución,

las cuales permiten y favorecen el desarrollo de sus habilidades, capacidades y potencial personal. Según Luthans (2008) señaló que el desarrollo personal se refiere al grado en que las organizaciones posibilitan el desarrollo de las facultades y capacidades personales de los empleados, esto incluye el desarrollo de actividades significativas y la autonomía para tomar decisiones. Además, López (2005) mencionó que los trabajadores optan por escoger empleos que les permitan hacer uso de sus facultades y capacidades, además de ofrecerles diversas actividades, autonomía y comunicado sobre su rendimiento, lo que genera que el empleo sea un desafío para la mente en cuanto al deseo de demostrar lo que es la persona en potencia, de ser cada vez mejor de lo que ya es, es decir de sentirse autorrealizado. Por su parte, Siliceo, (2006) sostuvo que se trata de un proceso donde las organizaciones se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para lograr las metas de la mismas, también incluye las habilidades y destrezas de los trabajadores que son evaluadas periódicamente. Asimismo, Armstrong & Stassen (2013) indicaron que las organizaciones deben asegurarse de que el personal mayor tenga la oportunidad de mejorar sus habilidades laborales actuales, adquirir nuevas habilidades, recibir capacitación adecuada sobre la utilización de nuevas tecnologías y apoyar el desarrollo profesional. Y Colomeischi (2014) refirió que para elevar la satisfacción sería importante trabajar en su desarrollo personal, al menos en algún nivel, tales como la estabilidad emocional, la inteligencia emocional, impulsar el equilibrio felicidad, el desarrollo de la afectividad positiva y sensaciones agradables.

La sexta dimensión: Desempeño de tareas, al respecto, Palma (1999) consideró que esta dimensión valora la actitud que tiene un trabajador sobre su propio desempeño y efectividad de las actividades que realiza. Esta valoración es un balance de esperado y lo realizado. Así también Luthans (2008) señaló que la dimensión desempeño de actividades o tareas, se refiere a la valoración cognitiva, que se relaciona al desarrollo diario de las actividades. Y Márquez (2002) mencionó que esta dimensión se refiere al nivel en el que un trabajador se identifica con su labor, participa de manera activa y considera su desempeño muy importante y placentero.

Y la séptima dimensión: Relación con la autoridad, Palma (1999) señaló que está referido al nivel de complacencia y actitud que tienen los trabajadores sobre la funcionalidad y significación de las actividades relacionadas a la supervisión por los superiores, que a su vez incluye el apoyo y retroalimentación en los diferentes procesos organizacionales. López

(2005) mencionó que el grado de aceptación o rechazo al jefe influirá en gran medida a tener éxito en el trabajo. Es cierto que a los empleados les importa ser responsables ante el supervisor o jefe; pero la respuesta de ellos hacia sus superiores va a depender esencialmente de las características de los trabajadores y del mismo jefe. Según Luthans (2008) sostuvo que esta dimensión es la valoración que tienen los trabajadores sobre su jefe inmediato, la cual está determinada por el tipo de liderazgo que establecen los superiores. Asimismo, Robbins y Jude (2009) manifestaron que la actitud del propio jefe también es un factor principal de la satisfacción; las investigaciones demuestran que la satisfacción de los trabajadores va en aumento siempre en cuando el jefe es complaciente, accesible, reconoce y valora el eficiente desempeño, sabe escuchar las opiniones de los demás y demuestra interés especial por ellos. Por su lado, Chen, Sparrow, & Cooper (2016) indicaron que los supervisores o jefes deben desarrollar una forma positiva de reciprocidad al apoyar a los trabajadores a solucionar el problema real que enfrentan. Además, Elias, & Mittal (2011) señalaron que tanto los empleados como la organización se beneficiarán durante una iniciativa de cambio si el supervisor o jefe demuestra su apoyo a la iniciativa. Y Muhammad (2016) refirió que los sentimientos de los trabajadores hacia sus supervisores - jefes suelen ser similares a sus sentimientos hacia la empresa, por lo que el papel del supervisor -jefe es un punto focal para la formación de actitudes del personal.

También se hizo hincapié sobre los niveles de satisfacción laboral, según Núñez (2008) son: general, progresiva, estable, conformista, pseudo satisfacción y por facetas. La primera se refiere a la forma cómo se siente un trabajador en su organización, es una reacción segura de acuerdo al trabajo que desempeña; en la segunda el trabajador se muestra satisfecho con su empleo, puesto que al aumentar el grado de aspiración del trabajador, éste conseguirá un nivel mayor de satisfacción; en el tercero el trabajador se siente satisfecho con el empleo, mostrándose entusiasmado a conservar el grado de aspiración y el estado agradable de satisfacción; en el cuarto el trabajador se muestra indiferente y reduce el grado de aspiración para adecuar los elementos negativos del entorno laboral a un rango inferior, es decir al bajar el grado de aspiración, el empleado volverá a lograr un estado de satisfacción positivo; en el quinto el trabajador no se muestra nada satisfecho con el empleo, al tener que enfrentar una serie de problemas o situaciones difusas y frustrantes, así como conservar el grado de aspiración; y el sexto se refiere al nivel menor o mayor de satisfacción en relación a otros aspectos determinados del empleo.



Y por último, se mencionó sobre las consecuencias de la insatisfacción laboral, donde Robbins y Jude (2009) señalaron que existen 04 respuestas de insatisfacción: i) salida, es la insatisfacción que se manifiesta con un comportamiento enfocado a salir de la organización, ii) voz, permite buscar de manera activa y constructiva las mejoras de las condiciones y con los superiores, iii) lealtad, es la insatisfacción que se manifiesta por la espera despreocupada pero optimista para que las condiciones puedan mejorar y iv) negligencia, es la insatisfacción que se manifiesta por permitir de manera pasiva que las condiciones empeoren. Es preciso mencionar que las respuestas de salida y negligencia afectan en lo que respecta al desempeño, productividad ausentismo y rotación; mientras que las respuestas de voz y lealtad son conductas positivas que permiten a los empleados a tolerar ciertas situaciones desfavorables y las reviertan de manera positiva. Además, Böckerman & Ilmakunnas (2012) sostuvieron que cuando existe insatisfacción afectará negativamente en el ausentismo, la productividad y rotación de personal.

Una vez obtenido y descrito los trabajos previos y la fundamentación teórica se procedieron a plantear la formulación del problema, teniendo como problema general: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019? Y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019? , (b) ¿Cuál es el nivel de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?, (c)¿Cuál es el nivel de las Políticas Administrativas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?, (d) ¿Cuál es el nivel de las Relaciones Sociales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?, (e) ¿Cuál es el nivel del Desarrollo Personal en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?, (f) ¿Cuál es el nivel del Desempeño de Tareas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?, Y (g) ¿Cuál es el nivel de la Relación con la Autoridad en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?

Para la investigación se ha realizado una justificación desde la mirada teórica, práctica y metodológica (i) justificación teórica: la investigación tiene un importante aporte teórico y/o científico, donde contiene información organizada mediante una revisión bibliográfica sistematizada; y porque además se pretende asumir ciertas teorías que fundamentan la satisfacción laboral. Por lo tanto, para la investigación se ha asumido a Palma quién a su vez

consideró fundamentalmente la Teoría de los dos factores o bifactorial propuesto por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) y la Teoría de las expectativas sustentada por Vroom (1964). (ii) justificación práctica, la investigación tiene un aporte a la práctica, ya que a través de los resultados encontrados se podrá tener una base sólida y fiable de datos sobre la satisfacción laboral; los cuales estarán a disposición de las autoridades del centro de salud y a su vez servirán como evidencia para plantear posibles estrategias de mejora, logrando que los trabajadores se muestren satisfechos en su centro de labores. Y (iii) justificación metodológica, la investigación brinda un gran aporte metodológico, teniendo en cuenta que para medir la variable de investigación se ha utilizado como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario a través de la Escala SL-SPC que fue elaborado y validado por Palma (1999), el mismo que fue adaptado, y viene siendo utilizado por varios investigadores que realizan estudios similares.

Asimismo, para esta investigación se ha planteado como objetivo general: Describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019; y como objetivos específicos: (a) Describir el nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, (b) Describir el nivel de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, (c) Describir el nivel de las Políticas Administrativas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, (d) Describir el nivel de las Relaciones Sociales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, (e) Describir el nivel del Desarrollo Personal en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, (f) Describir el nivel del Desempeño de Tareas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 y (g) Describir el nivel de la Relación con la Autoridad en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y Diseño de investigación**

#### **Paradigma.**

Vasilachis (1997) mencionó que un paradigma, es el marco teórico y metodológico que se emplea para interpretar y explicar los diversos hechos sociales que ocurren en un ámbito establecido.

La investigación tiene como paradigma el Positivismo, según Ramos (2015) este paradigma afirma que la realidad es absoluta y medible, donde la interacción entre el investigador y el fenómeno de estudio debe ser controlada, para que no influya en su proceso de investigación. Además, tiene como base los métodos descriptivos e inferenciales.

#### **Enfoque.**

El enfoque del estudio es cuantitativo, porque se recogieron y analizaron datos numéricos y/o estadísticos sobre una variable y se observó el comportamiento de la misma. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) sostuvieron que este enfoque consiste en la recopilación de los datos para demostrar supuestos, a través de las mediciones numéricas y las herramientas estadísticas, que permitan establecer modelos de comportamiento de las variables y probar teorías.

#### **Tipo de investigación.**

De acuerdo a la finalidad del estudio, el tipo es sustantiva, según Sánchez y Reyes (2015) porque pretende dar respuesta a ciertos fenómenos teóricos o particulares; y está orientado a describir, explicar y predecir la realidad; llevando a buscar fundamentos y leyes que permita formular una teoría científica.

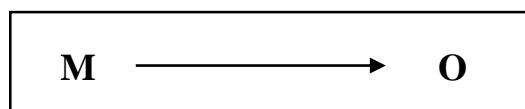
#### **Diseño.**

Es descriptivo simple, de acuerdo a Hernández et al. (2014) lo que se busca fundamentalmente es describir algunas características, propiedades o perfiles de conjuntos similares de fenómenos, que se sometan a análisis y demuestren su estructura o comportamiento; según lo mencionado se describe la variable de estudio, para luego obtener los resultados y conclusiones respectivamente.

Es no experimental, porque no se manipula la variable; al respecto Hernández y Mendoza (2018) sostuvieron que los fenómenos fueron observados de manera natural, para después analizarlos; no habiendo ninguna manipulación o control de la variable, los sujetos y las condiciones.

Y es transversal, porque se recogen datos en un tiempo determinado; sobre ello los mismos autores Hernández y Mendoza (2018) manifestaron que los instrumentos aplicados y el recojo de los datos fueron realizados en un momento y tiempo único.

Por consiguiente, el diseño del esquema es el siguiente:



Leyenda:

M: Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019.

O: Observacion de la variable Satisfacción Laboral

### **Método.**

Calduch (2014) mencionó que el método de investigación es un conjunto de procedimientos sistemáticos y de técnicas que permiten desarrollar apropiadamente y en su totalidad las etapas del proceso de investigación.

Para esta investigación se ha utilizado el método analítico - sintético, al respecto Bernal (2010) señaló que este método estudia los hechos o fenómenos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio, es decir se separa cada parte de un todo, para que sea analizada de manera individual y posteriormente de forma integral.

## **2.2 Operacionalizacion de las variables**

### **Definición conceptual de la variable Satisfaccion Laboral.**

Palma (1999) lo define como la actitud que evidencia el empleado sobre su propio quehacer laboral; el mismo que es influenciada por su percepción respecto a su empleo y si el puesto que ocupa se ajusta a él, de acuerdo a sus valores, rasgos y necesidades.

### **Definición Operacional de Satisfacción Laboral.**

La variable se operacionaliza a través de un cuestionario tipo Likert que contiene 36 preguntas divididas en siete dimensiones con sus respectivos indicadores. Además, tiene una escala y valores de: Totalmente en desacuerdo =1, En desacuerdo =2, Indeciso = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo =5.

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/valores	Niveles /rangos
Condiciones Físicas y/o Materiales	Distribución de ambientes Ventilación e iluminación Comodidades del trabajo	1, 13, 21, 28, 32	Escala Likert	
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Remuneraciones Expectativas económicas	2, 7, 14, 22	Totalmente de Acuerdo (5) De Acuerdo (4)	Alto (134 – 180)
Políticas Administrativas	Trato laboral Horario laboral	8, 15, 17, 23, 33	Indeciso (3)	Medio (85 - 133)
Relaciones Sociales	Relación con pares Solidaridad	3, 9, 16, 24	En Desacuerdo (2)	Bajo (36 - 84)
Desarrollo Personal	Autorrealización	4, 10, 18, 25, 29, 34	Totalmente en Desacuerdo (1)	
Desempeño de Tareas	Valoración de las actividades que realiza Utilidad del trabajo	5, 11, 19, 26, 30, 35		
Relación con la Autoridad	Interacción con el jefe	6, 12, 20, 27, 31, 36		

*Nota:* Basado en la teoría de Palma (1999)

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

#### **Población.**

Hernández y Mendoza (2018) mencionaron que es un conjunto de sujetos o elementos que poseen una o más características en común, y pueden ser observados en un lugar y tiempo establecido.

En este estudio, la población es censal, porque se va a considerar a todo el personal del establecimiento de salud, el cual está conformado por 54 trabajadores; siendo éste un número pequeño y manejable; por lo que no es necesario sacar muestra ni aplicar el muestreo.

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

### **Técnica.**

Para Arias (2006) las técnicas son procedimientos o medios que permiten al investigador recoger de datos e información sobre una realidad o fenómeno en relación a lo que se pretende estudiar.

En ese sentido, el medio de recolección de información para este estudio es la Técnica de la Encuesta, donde Gil (2016) la define como aquella técnica que sirve para obtener cierta información acerca de cualquier población que es materia de investigación.

### **Instrumento.**

Con respecto al instrumento se empleó el Cuestionario, donde Bernal (2010) señaló que es un grupo de preguntas sobre una o más variables que se pretende medir; las mismas que están diseñadas para la recopilación de datos precisos y dar cumplimiento a los objetivos planteados en el estudio.

Este cuestionario con escala Likert, ha sido elaborado y validado por Palma (1999) que lo empleó en un estudio de Satisfacción Laboral SL - SPC dirigido a 952 empleados de una entidad de Lima Metropolitana; donde consideró 07 dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Asimismo, está constituido por 36 preguntas que están reordenadas aleatoriamente en concordancia a las dimensiones establecidas. Respecto a las escalas y valores que se tomaron en cuenta fueron: Totalmente en desacuerdo =1 En desacuerdo = 2, Indeciso =3 De acuerdo= 4 puntos y Totalmente de acuerdo =5; el mismo que se describe en la Ficha Técnica del instrumento de la variable de estudio Anexo 2.

### **Validez de contenido.**

Para Sánchez y Reyes (2015) la validez de contenido de un instrumento se efectúa cuando las preguntas o ítems que lo conforman, establecen una muestra específica de los indicadores de la variable que se mide.

El instrumento elegido para la variable Satisfacción Laboral, se encuentra validado por Palma (1999), el mismo que fue revisado con el rigor del juicio de expertos y lo consideró como aplicable.

A su vez, en esta investigación se ha contextualizado y adaptado el instrumento a ser aplicado, el cual también fue sometido a juicio de expertos, integrado por 04 especialistas, que tienen dominio y amplia experiencia sobre temas de investigación; los mismos que señalaron que el instrumento tiene suficiencia y es aplicable.

Tabla 2

*Validación del Instrumento por Juicio de Expertos*

Expertos	Criterios de Evaluación			Opinión de Aplicabilidad
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dra. Núñez Castañeda, Eliana	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Conde Aldude, Ricardo	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Alarcón Díaz, Mitchell	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Ochoa Tataje, Freddy	Si	Si	Si	Aplicable

**Confiabilidad.**

Según Bernal (2010) señaló que la confiabilidad es el grado de coherencia y exactitud de los resultados obtenidos por las mismas personas, cuando se las examina en diferentes momentos con los mismos instrumentos.

Para conseguir la fiabilidad, se ejecutó una prueba piloto a 15 personas con características similares a nuestra población de estudio, donde se les aplicó el cuestionario; cuyos resultados fueron obtenidos a través del coeficiente Alpha de Cronbach, teniéndose el valor de 0,907 siendo considerado un valor bastante alto, por lo que se asume que el instrumento empleado es confiable y produce resultados consistentes y coherentes.

Tabla 3

*Estadística de Confiabilidad del Instrumento*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,907	36

## **2.5. Procedimiento**

Según Hernández et al. (2014) consideró los siguientes procedimientos: i) Para la recolección de datos, se seleccionó el instrumento, siendo para este estudio el cuestionario. ii) Se realizó la validación del contenido, a través del juicio de expertos. iii) La fiabilidad se obtuvo de la ejecución de la prueba piloto, donde se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach, para tener la certeza de que el instrumento proporcionará los resultados oportunos. v) Aplicación del instrumento al personal del Centro de Salud Fortaleza- Ate 2019. vi) Recojo y Organización de los datos obtenidos. vii) Tabulación de datos en Excel o directamente en SPSS-25. ix) Obtención de resultados y x) y de manera general, se emplea la estadística descriptiva, donde se presentaron de los resultados en gráficos y tablas

## **2.6. Método de análisis de datos**

Los datos recogidos se analizaron en sus diferentes fases. Tal es así, que para la interpretación de los resultados se empleó el Programa estadístico SPSS versión 25 y el Programa Excel (Hoja de Cálculo), donde los resultados se presentaron en tablas de frecuencias absolutas y porcentuales de una y dos entradas; así como gráficos para proporcionar mayor entendimiento a los resultados. Es preciso mencionar que se utilizó la estadística descriptiva, el cual es aplicado cuando se tienen datos cuantitativos porque permite mostrar las características de la variable de estudio.

## **2.7. Aspectos éticos**

Para la realización del estudio, ha sido necesario tomar en cuenta los criterios éticos que posee toda investigación científica, manteniendo siempre el respeto por la entidad, así como la integridad de la población que es parte de la investigación.

Entre los criterios, se tiene i) Se respeta referenciando a la autoría utilizando el estilo APA, ii) los datos obtenidos del grupo de estudio fueron procesados de forma adecuada y sin adulteraciones, los mismos que están establecidos en el instrumento aplicado y garantizan mis resultados, iii) Se contó con la autorización efectiva del responsable (médico jefe) para desarrollar la investigación; y iv) se informó a los trabajadores del establecimiento de salud en mención, que el cuestionario es anónimo y confidencial, cuya información alcanzada es únicamente para temas de investigación.



### III. Resultados

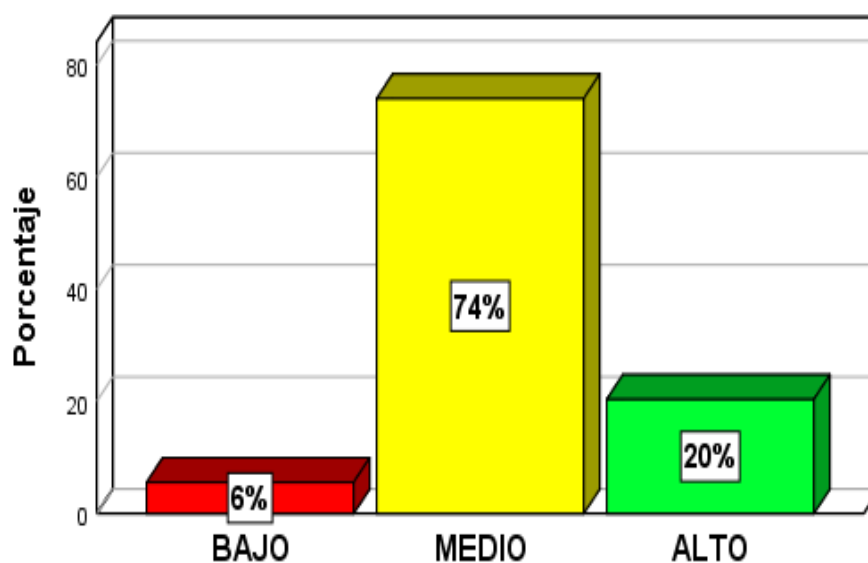
#### 3.1. Resultados Descriptivos de la Variable Satisfacción Laboral y sus Dimensiones

Variable Satisfacción Laboral

Tabla 4

*Niveles de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6
Medio	40	74
Alto	11	20
Total	54	100



*Figura 1. % de los Niveles de Satisfacción Laboral*

Con referencia a la tabla 4 y figura 1, se aprecian los niveles de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019; donde se observó que de los 54 trabajadores encuestados, el 6% presentó un rango bajo de satisfacción laboral, el 74% mostró un rango medio y el 20 % un rango alto; es decir los trabajadores en su mayoría se sienten regularmente satisfechos por diversos factores que la ocasionan; lo cuales generan a éste no se muestre tan contento ni sienta pleno agrado en su centro de labores.

Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

Tabla 5

*Nivel de las Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral*

Nivel	Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral													
	D1 Condiciones Físicas y/o Materiales		D2 Beneficios Laborales y/o Remunerativos		D3 Políticas Administrativas		D4 Relaciones Sociales		D5 Desarrollo Personal		D6 Desempeño de Tareas		D7 Relación con la Autoridad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	31	57	32	59	5	9	2	4	0	0	0	0	3	6
Medio	21	39	17	32	46	85	30	55	22	41	10	19	24	44
Alto	2	4	5	9	3	6	22	41	32	59	44	81	27	50
Total	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100

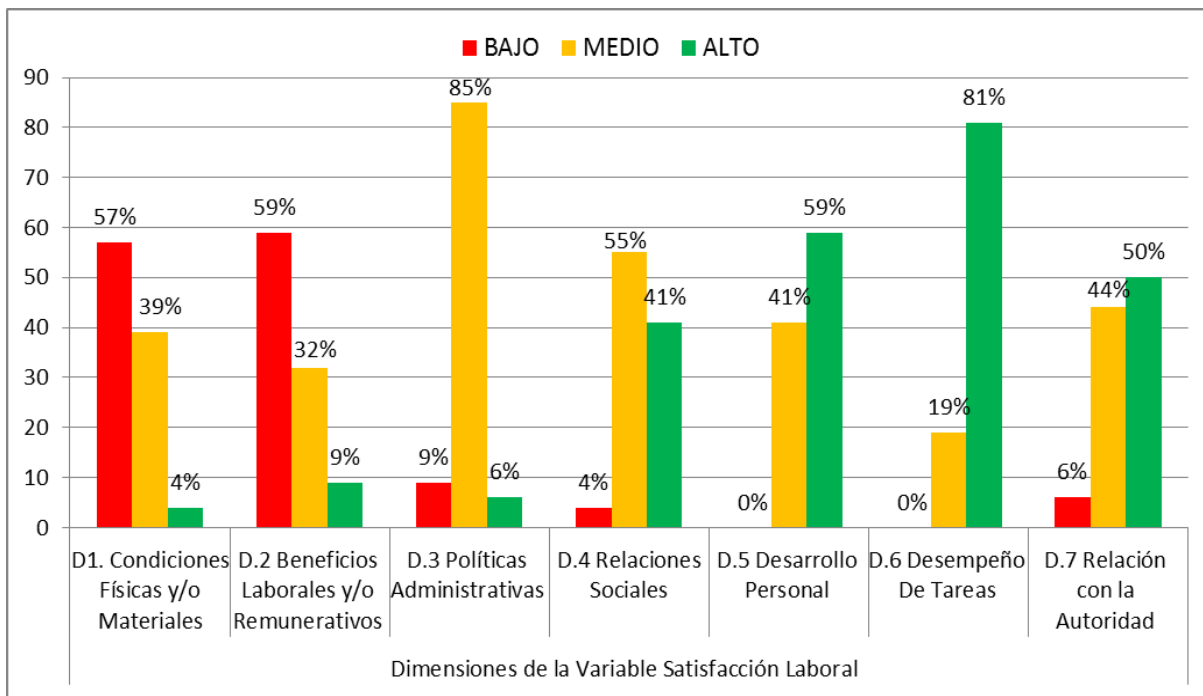


Figura 2. % de Nivel de las Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

Con respecto a la tabla 5 y figura 2, se mostraron los niveles de las 07 dimensiones de la variable de estudio, donde se detalla lo siguiente:

**Dimensión 1**

Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 57% mostraron un rango bajo de satisfacción, el 39 % un rango medio y solo un 4% evidenció un rango alto.

## Ítems Dimensión 1

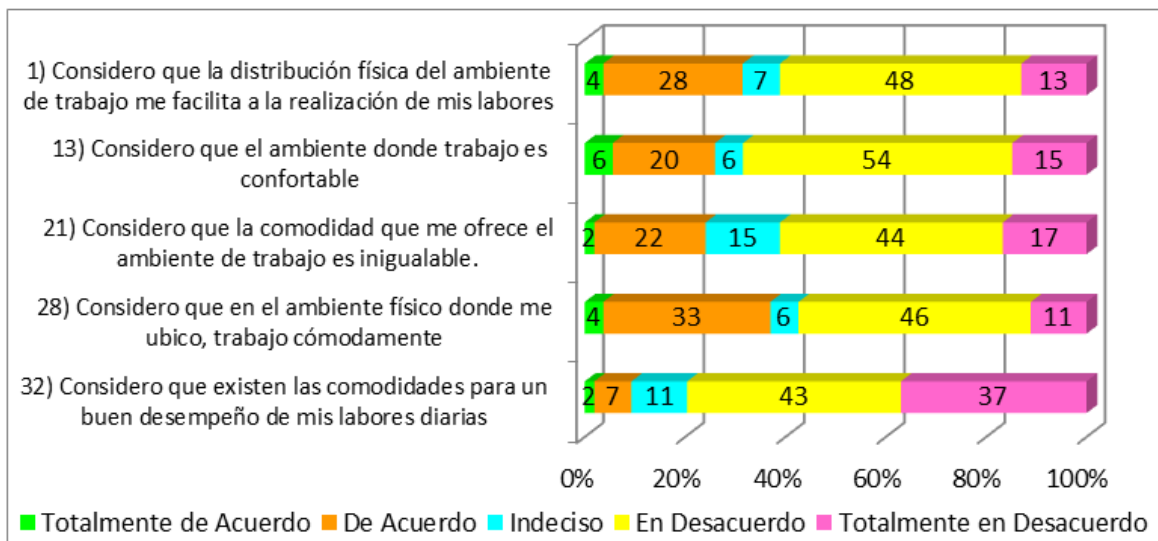


Figura 3. % de los ítems de la Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales

En la primera dimensión, se observó los ítems de la figura 3, y se identificó que las preguntas 13 y 32 evidenciaron un porcentaje de 69% y 80%, donde el personal percibió estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; generando que esta dimensión tenga un nivel bajo de satisfacción, tal como se demuestra en la figura 2.

## Dimensión 2

Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 59% presentó un rango bajo de satisfacción, el 32% un rango medio y solo un 9% evidenció un rango alto.

## Ítems de la Dimensión 2

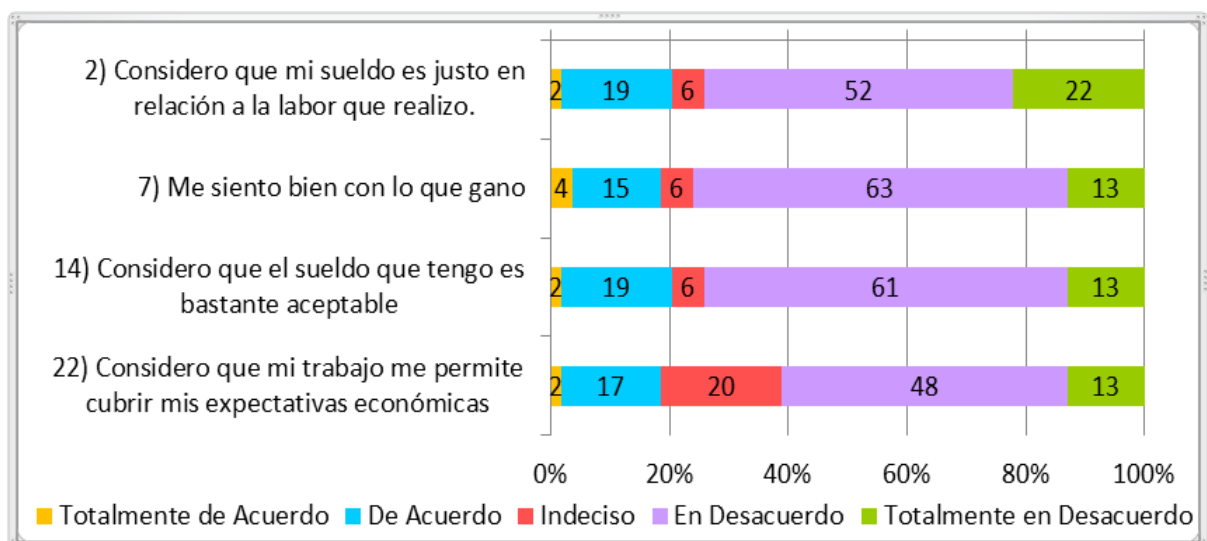


Figura 4. % de los ítems de la Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos

En la segunda dimensión, se observó los ítems de la figura 4, y se identificó que las preguntas 2, 7 y 14 obtuvieron un porcentaje de 74% y 76%, donde el personal percibió estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; lo que ocasionó que esta dimensión tenga un nivel bajo de satisfacción, tal como se evidencia en la figura 2.

### Dimensión 3

Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 9% presentó un rango bajo de satisfacción, el 85% un rango medio y solo un 6% mostró un rango alto.

#### Ítems de la Dimensión 3

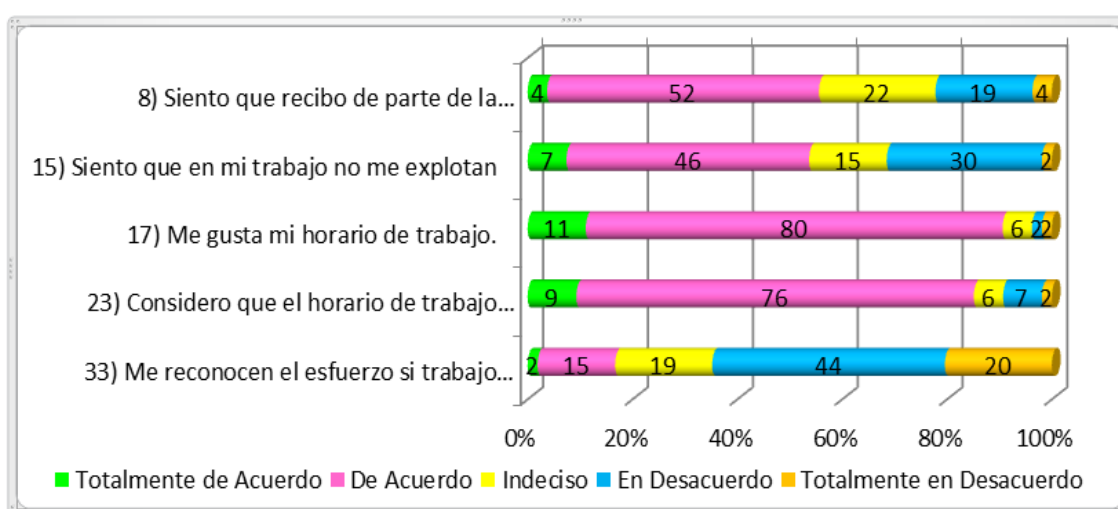


Figura 5. % de los ítems de la Dimensión Políticas Administrativas

En la tercera dimensión, se observó los ítems de la figura 5, y se identificó que las preguntas 17 y 23 tuvieron un porcentaje de 91% y 85%, donde el personal señaló estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; sin embargo, en la pregunta 33 se apreció que el 83% del personal percibió estar indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; siendo datos que influyeron a que esta dimensión tenga un nivel medio de satisfacción, tal como se evidencia en la figura 2.

### Dimensión 4

Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 4% mostraron un rango bajo de satisfacción, el 55 % un rango medio y el 41% evidenciaron un rango alto.

### Ítems de la Dimensión 4

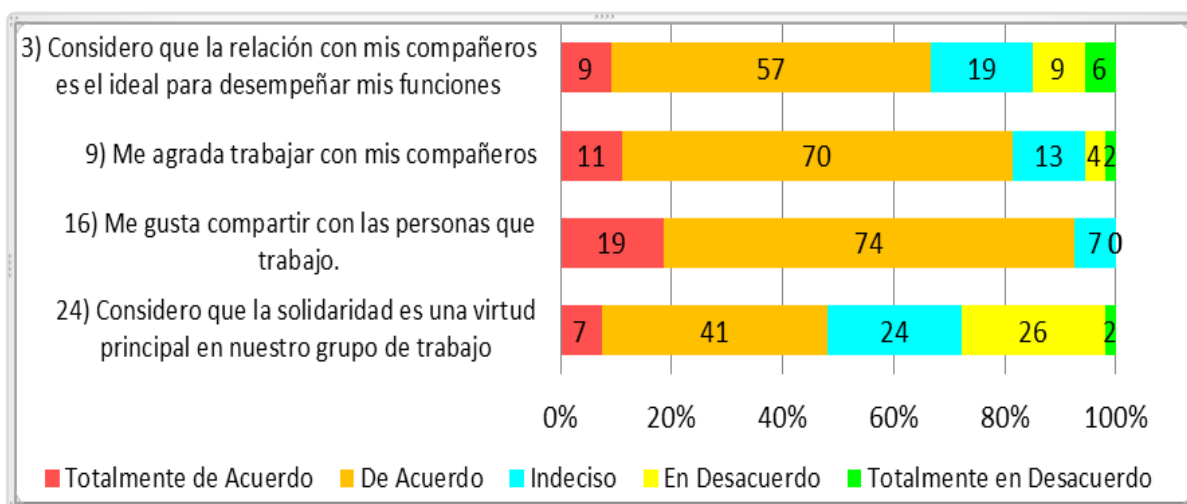


Figura 6. % de los ítems de la Dimensión Relaciones Sociales

En la cuarta dimensión, se observó los ítems de la figura 6, y se identificó que las preguntas 9 y 16 obtuvieron un porcentaje de 81% y 93%, donde el personal indicó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; sin embargo, en la pregunta 24 se apreció que el 52% del personal percibió estar indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; siendo datos que generaron que esta dimensión obtenga un rango de satisfacción medio con tendencia a alto, tal como se evidencia en la figura 2.

### Dimensión 5

Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, ninguno mostró un rango bajo, el 41 % presentó un rango medio y el 59% evidenció un rango alto.

### Ítems de la Dimensión 5

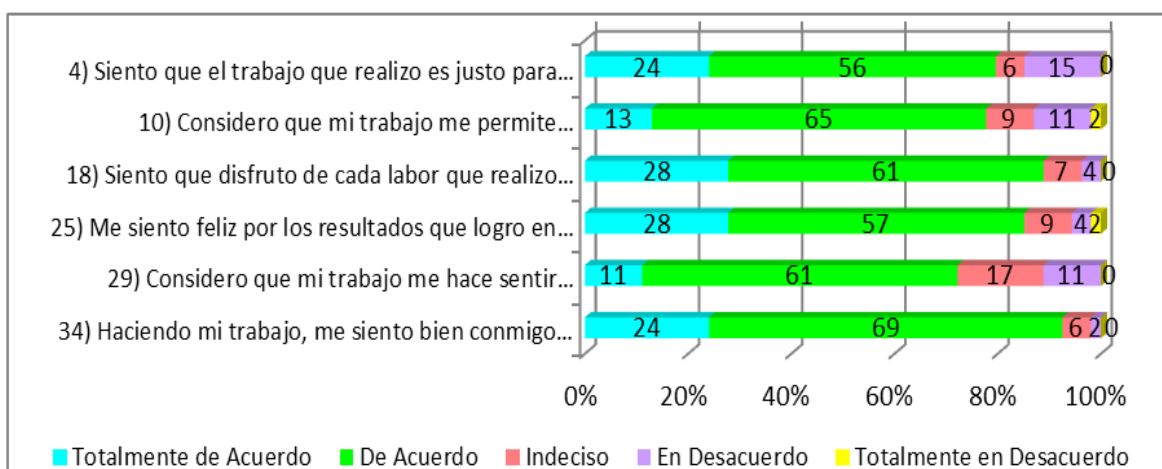


Figura 7. % de los ítems de la Dimensión Desarrollo Personal

En la quinta dimensión, se observó los ítems de la figura 7, y se identificó que las preguntas 1, 25 y 34 obtuvieron un porcentaje de 89%, 85% y 93%, donde el personal percibió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; siendo datos que influyeron favorablemente para que esta dimensión alcance un nivel de satisfacción alto, de acuerdo a la figura 2.

### Dimensión 6

Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, ninguno mostró un rango bajo de satisfacción, el 19 % evidenció un rango medio y el 81% presentó un rango alto.

#### Ítems de la Dimensión 6

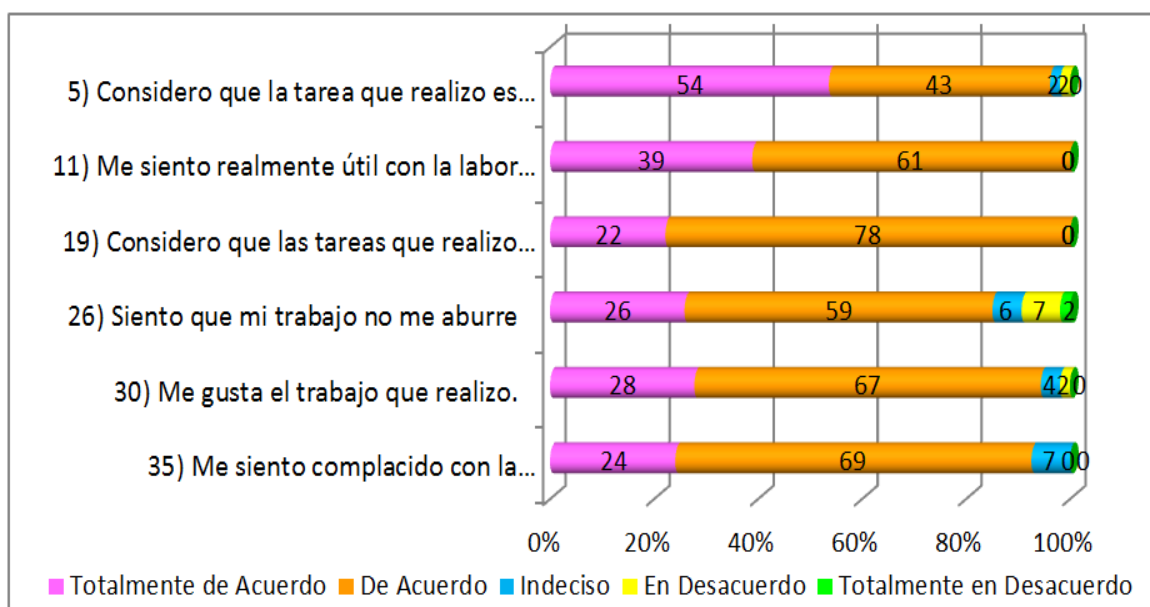


Figura 8. % de los ítems de la Dimensión Desempeño de Tareas

En la sexta dimensión, se observó los ítems de la figura 8 y se identificó que las preguntas 5, 11 y 19 obtuvieron un porcentaje de 97% y 100%, donde el personal percibió estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; siendo datos que influyeron de manera positiva para que la dimensión alcance un rango de satisfacción alto de acuerdo a la figura 2.

## Dimensión 7

Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 6% mostró un rango bajo de satisfacción, el 44% un rango medio y el 50% presentó un rango alto.

### Ítems de la Dimensión 7

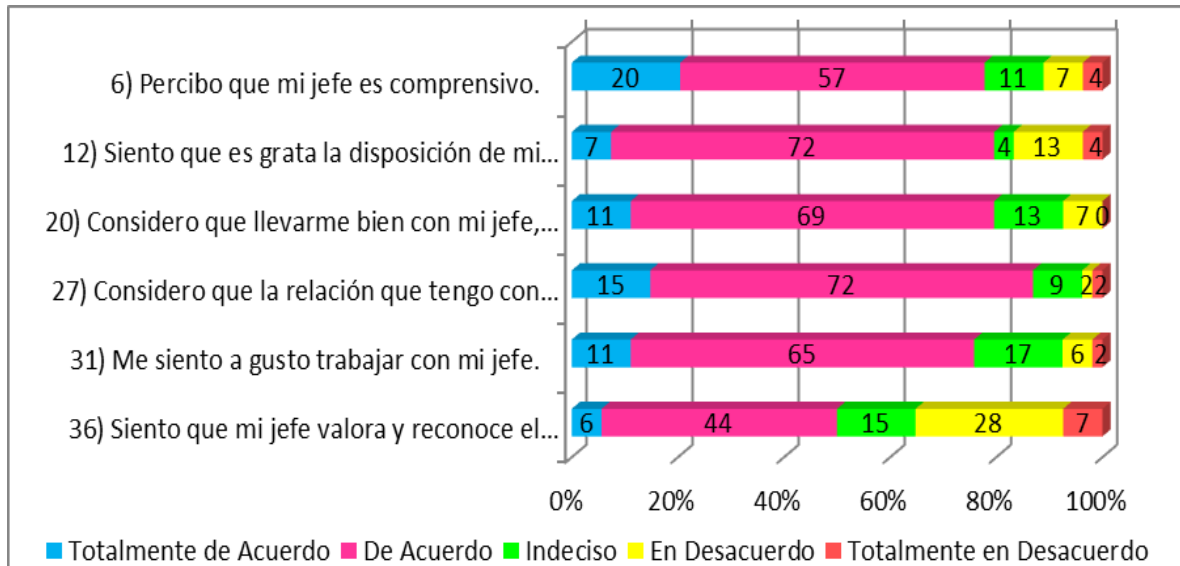


Figura 9. % de los ítems de la Dimensión Relación con la Autoridad

En la séptima dimensión, se observó los ítems de la figura 9 y se identificó que las preguntas 20 y 27 obtuvieron un porcentaje de 80% y 87%, donde el personal manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; sin embargo, en la pregunta 36 se apreció que el 50% del personal percibió estar indeciso, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; siendo datos que ocasionaron que esta dimensión logre un nivel de satisfacción alto, no estando muy lejos del nivel medio, según la figura 2.

#### **IV. Discusión**

Para el desarrollo de este capítulo, se tomó en cuenta los objetivos, resultados, antecedentes nacionales e internacionales y el sustento teórico; los cuales nos permitieron dar mayor soporte de nuestro estudio.

En la investigación realizada, se planteó como objetivo general describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, encontrando de acuerdo a los resultados de la tabla 4 y figura 1, que los trabajadores presentan un rango medio de satisfacción laboral con un 74%, lo que indica en general que el personal se encuentra regularmente satisfecho en su centro de labores. Estos hallazgos coinciden con Grandez (2019) quién en su investigación demostró en sus resultados que los trabajadores perciben la satisfacción como moderada en un 71.33 %; asimismo Delgado (2017) en su estudio concluyó que la satisfacción laboral del personal de enfermería tiene un nivel medio. Sin embargo, estos resultados difieren con lo encontrado por Alemán (2017) quien concluyó que en la mayoría del personal de enfermería el grado de satisfacción es alto; también Donaire (2017) en su estudio señaló que el profesional de enfermería de servicios especiales se muestran satisfecho; y Zambrano (2017) quien sostuvo que el grado de satisfacción general de los empleados asistenciales es de muy satisfecho en un 86.1%. Todo esto nos demuestra que existen diferentes apreciaciones sobre satisfacción laboral tanto en el ámbito nacional como fuera de éste; resaltando que en nuestro país los empleados que laboran en establecimientos de salud (centros de salud y hospitales) tienden a presentar niveles medios y hasta bajos de satisfacción, laboral, debido a ciertos factores o dimensiones que se encuentran débiles y no están siendo mejorados; siendo necesario e importante prestar mucha atención a esta situación y brindar las condiciones necesarias y óptimas, que permitan al personal sentirse totalmente satisfechos, motivados, muestren un eficiente desempeño laboral y sobretodo puedan brindar una calidad en la atención a los pacientes. Al respecto Palma (1999) mencionó que la actitud que muestra el trabajador sobre su propio trabajo; va a estar influenciada por su percepción en función de su empleo y si el puesto de trabajo se adecua a él, por lo que se debe tener en cuenta que un trabajador será productivo, únicamente si éste alcanza su bienestar en el trabajo; es decir si la organización requiere un óptimo desempeño y logro de resultados, estarán mayormente condicionados a la motivación y agrado que tenga el trabajador cuando desarrolle sus actividades y/o tareas asignadas. Por su



parte, Davis (2004) señaló que, si la organización o entidad no les ofrece las condiciones necesarias a los trabajadores, éstos no se mostrarán contentos y presentarán un bajo nivel de satisfacción.

Respecto al primer objetivo específico que fue describir el nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, según los resultados encontrados, la mayoría de los trabajadores presentan un rango bajo de satisfacción con un 57%, seguido de un nivel medio en un 39%, lo que evidencia que los trabajadores no se encuentran satisfechos, en cuanto a la distribución física de los ambientes, las comodidades que puedan tener y si los ambientes son confortables. Estos resultados tiene similitud con lo manifestado por Pablos y Cubo (2015) quienes en su estudio demostraron que las Condiciones Ambientales, Infraestructuras y Recursos, son los que menor puntuación reciben de los encuestados; también se asemeja con Delgado (2017) quien en su investigación concluyó que esta dimensión presenta una tendencia hacia el nivel bajo, e igualmente con Zambrano (2017) quien en su estudio demostró que en esta dimensión existe un porcentaje relevante de 82% del personal asistencial que se muestran indiferentes e insatisfechos. A diferencia de ellos, hay otros autores que no coinciden como Grandez (2019) quien en su estudio concluyó que el personal percibe la dimensión como moderada con un 59.33 % y Donaire (2017) quien según el resultado de su investigación refirió que la dimensión señalada ha generado satisfacción en los trabajadores del establecimiento de salud. Con estos hallazgos se puede evidenciar que mayormente que el personal de salud se muestra insatisfecho en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales; toda vez que la distribución de los ambientes no es adecuada, ya que éste puede ser un espacio reducido o en ocasiones hay un solo ambiente que es compartido para dos o tres servicio, lo cual no les permite brindar una atención personalizada a cada paciente; asimismo en cuanto a si el ambiente es confortable se evidencia la falta mayor iluminación, ventilación y sobre todo limpieza tanto dentro como fuera del centro; y sobre las comodidades se carecen de materiales, mobiliarios y equipos tecnológicos; por lo que toda esta situación no les permite cumplir de manera efectiva con sus funciones. Sobre ello, Robbins y Jude (2009) señalaron que a los trabajadores les importa su comodidad personal y como realizar adecuadamente su trabajo; además sostiene que los trabajadores optan por entornos físicos que no sean desagradables o de riesgo y que la mayoría prefiere trabajar en ambientes limpios y modernos y con materiales y equipos adecuados; a su vez Luthans (2008) acotó que las

condiciones físicas y materiales son esos factores visibles y tangibles que ofrece la organización y que facilita o dificulta la ejecución y cumplimiento adecuado de las actividades.

En relación al segundo objetivo específico que fue describir el nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019, se ha encontrado, que la mayoría presentan un rango bajo de satisfacción laboral con un 59%, lo que demuestra que el personal no se encuentra satisfecho, en cuanto a la remuneración que percibe y las expectativas económicas; estos hallazgos tienen coincidencia con lo señalado por Alemán (2017) quien en su estudio concluyó que el menor grado de satisfacción laboral se encuentra sobre el salario y sistema de incentivos; asimismo concuerda con Donaire (2017) quien en su investigación consideró que en lo referente al tema salarial hay insatisfacción por los trabajadores; y similar opinión tuvo Zambrano (2017) quien según su estudio indicó que se muestra un porcentaje notable de trabajadores asistenciales “indiferentes e insatisfechos” con un 90%. Mientras que por otro lado, hay autores que opinan diferente a lo expuesto, como Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) quienes de acuerdo a su estudio concluyeron que unos de los componentes regularmente evaluados es el salario; también se tiene a Grandez (2019) quien a través de sus resultados demostró que el personal percibe esta dimensión moderada en un 67.33%; además Delgado (2017) quien sostuvo según sus resultados que en esta dimensión los trabajadores muestran rangos significativos de satisfacción media. De acuerdo a los hallazgos, se puede inferir que en su mayoría el personal percibe no estar satisfecha con lo que percibe, pues ellos consideran que la remuneración no es suficiente y justo para las labores que realizan, debido a que están expuesto a diversos riesgos y enfermedades, y que además no les facilita a cubrir sus expectativas económicas; por lo que es necesario que esta situación pueda ser revertida. En relación a ello, Urquijo y Bonilla (2008) sostuvieron que la remuneración que recibe un trabajador es por la prestación de sus servicios; donde puede sentirse satisfecho o no de lo que está percibiendo; por lo que un aumento de sueldo o bonificaciones periódicas motivarían a un trabajador y se sentiría satisfecho. Asimismo, Muhammad (2016) señaló que la mayoría de los trabajadores se sienten satisfechos cuando se les paga más por el trabajo realizado; por lo que la importancia del pago posiblemente influye en la satisfacción o insatisfacción laboral.

Concerniente al tercer objetivo específico que fue describir el nivel de las Políticas Administrativas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019, según los hallazgos se afirma que los trabajadores en su mayoría presentan un nivel medio de satisfacción con un 85%, lo que se asume que los trabajadores se muestran regularmente satisfechos, en cuanto al trato por parte de la institución; estos resultados se asemejan con lo expuesto por Grandez (2019) quien según su investigación concluyó que el personal percibe esta dimensión como moderada en un 56.67%; también coincide con Zambrano (2017) quien a través de sus resultados demostró que existe un porcentaje medio en esta dimensión con un 40%. Sin embargo, diferente opinión tiene Delgado (2017) quien de acuerdo a su estudio señaló que esta dimensión presenta tendencia a un nivel bajo. Por ende, con estos hallazgos se puede demostrar que en su mayoría el personal percibe estar regularmente satisfecho, por un lado están de acuerdo con su horario de trabajo y se siente cómodos, ya que son 06 horas diarias que van desde las 8:00 am a 2:00 pm y de 2:00 pm a 8:00 pm, el cual les permite realizar otras actividades ajenas al centro (familiares, estudio, etc.); pero por otro lado hay algunos que consideran que no hay un buen trato por la institución, así como recarga laboral ante el incremento de los usuarios migrantes (venezolanos) y sienten que si se quedan más de la hora establecidas éstas no les son reconocidas. Al respecto, Palma (1999) mencionó que esta dimensión está relacionada con la actitud que tienen los empleados sobre el cumplimiento de los lineamientos, políticas y normas de la organización; y Luthans (2008) señaló que tan de acuerdo están los trabajadores frente a la estructura, estatutos y normas administrativas, las cuales deben ser coherentes y que permitan resolver problemas propios de la organización.

Referente al cuarto objetivo específico que fue describir el nivel de las Relaciones Sociales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, se tiene de acuerdo a los resultados, que la mayoría de los trabajadores presentan un rango medio de satisfacción con un 55%, lo que demuestra que el personal se siente regularmente satisfecho, en cuanto a la relación con los compañeros y la solidaridad; estos hallazgos tienen similitud con lo expuesto por Grandez (2014) quien según su investigación concluyó que el personal percibe esta dimensión como moderada en un 56.67%. Por otro lado, hay autores que difieren, tal es así que Pablos y Cubo (2015) en su estudio sostuvieron que esta dimensión, es uno de los mejores valorados; asimismo, Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) en su estudio señalaron que este componente es uno de los mejores evaluados por el personal. Mientras,

que Campos, Nolberto y Coras (2018) según sus resultados indicaron que esta dimensión tiene un alto porcentaje de insatisfacción en un 52%; al igual que Cifuentes y Manrique (2014) quien en su estudio encontró que en esta dimensión era menor la satisfacción. Concerniente a ello se puede mencionar que, si bien al personal le agrada trabajar con sus compañeros y les gusta compartir con ellos, también algunos perciben que la relación con sus pares no es la deseada y que falta fortalecer la solidaridad y el apoyo mutuo en los equipos de trabajo. Al respecto, Muhammad (2016) señaló que los trabajadores obtienen satisfacción cuando los compañeros de trabajo son serviciales, amables y cooperativos; por su lado, Guinot, Chiva & Roca-Puig (2014) sostuvieron que los resultados muestran que la confianza interpersonal tiene un efecto positivo en la satisfacción y el estrés laboral, por lo que es necesario cultivar un clima de confianza que pueda proporcionar a las organizaciones una estrategia para mejorar los niveles de bienestar mental y satisfacción entre sus empleados.

Con relación al quinto objetivo específico que fue describir el nivel de Desarrollo Personal en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019; según los resultados se ha encontrado, que los trabajadores presentan un rango de satisfacción alto con un 59%, lo que demuestra que el personal se encuentra satisfecho, en cuanto a la autorrealización; estos resultados se asemejan con lo expuesto por Alemán (2017) quien en su investigación sostuvo que ésta fue una de las dimensiones que obtuvo mayor grado de satisfacción; asimismo, Grandez (2019) en su estudio demostró que el personal percibe esta dimensión alta en un 54.67 % ; también se tiene a Zambrano (2017) en su estudio concluyó que la población se siente satisfechos y muy satisfechos en un 91%. Mientras que Delgado (2017) en su investigación señaló que el factor desarrollo personal muestra un nivel significativo de satisfacción media. Con estos hallazgos se puede evidenciar que, así como el personal se siente bien haciendo sus labores, disfruta de su trabajo, y además se muestra contento con los resultados favorables que obtiene de su trabajo; también algunos perciben que su trabajo no les hace sentir realizados personal y profesionalmente, toda vez que llevan años laborando en el mismo puesto, no teniendo oportunidades que les permitan desarrollar sus habilidades y capacidades. Al respecto, Armstrong & Stassen (2013) mencionaron que las organizaciones deben asegurarse de que el personal mayor tengan la oportunidad de mejorar sus habilidades laborales actuales, recibir capacitación adecuada sobre el uso de nuevas tecnologías y apoyar el desarrollo profesional; y Colomeischi (2014) manifestó que para

elevantar la satisfacción es importante trabajar en su desarrollo personal (estabilidad emocional, la inteligencia emocional, impulsar el equilibrio felicidad, el desarrollo de la afectividad positiva y sensaciones agradables).

Concerniente al sexto objetivo específico que fue determinar el nivel de Desempeño de Tareas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019; según los resultados encontrados se tiene que los trabajadores presentan un nivel alto de satisfacción con un 81%, lo que evidencia que el personal se muestra satisfecho, en cuanto a la valoración de las actividades que se realiza así como a la utilidad del trabajo; estos datos coinciden con lo expuesto por Grandez (2019) quien en su investigación sostuvo que el personal percibe la dimensión como alta en un 92.67 %; del mismo modo Delgado (2017) en su estudio concluyó que esta dimensión muestra niveles significativos de satisfacción; de igual manera sucede con Zambrano (2017) quien en base a los resultados de su estudio sostuvo que los trabajadores asistenciales se muestran “satisfechos y muy satisfechos” en un 96%. Mientras que, por otro lado, Campos, Nolberto y Coras (2018) en su investigación concluyeron que en la dimensión significación de la tarea predomina una satisfacción promedio de un 48%. Por ende, con estos hallazgos se puede evidenciar que el personal percibe que las tareas que realizan son importantes y valiosas, se sienten útiles y complacidos con las tareas y/o actividades que desarrollan y consideran que la labor que desempeñan no les aburre; es decir que a pesar de que no tengan las condiciones necesarias, muestran cierto interés, compromiso y disposición para cumplir con sus funciones y atender a los usuarios externos; convirtiéndose en una dimensión favorable que se debe mantener y fortalecer ya que de una u otra manera contribuye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Con relación a lo mencionado, Palma (1999) consideró que esta dimensión valora la actitud que tiene un trabajador sobre su propio desempeño y efectividad de las actividades que realiza; siendo esta valoración un balance de esperado y lo realizado. Asimismo, Robbins y Jude (2009) refuerzan la idea, indicando que las personas optan por trabajos que les genere oportunidades de utilizar sus capacidades y aptitudes, y donde se les brinde actividades diversas, autonomía y retroalimentación en las que pueda desenvolverse y cumplir una tarea establecida de manera efectiva.

Y respecto al séptimo objetivo específico que fue determinar el nivel de la Relación con la autoridad en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019; según los resultados se ha encontrado, que los trabajadores presentan un rango alto de satisfacción en un 50%, lo que se demuestra que el personal se encuentra satisfecho, en cuanto a la interacción con el jefe; estos resultados tienen similitud con lo expuesto por Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) quienes en su investigación concluyeron que es uno de los componentes mejor evaluados por los profesionales sanitarios, similar opinión tiene Zambrano (2017) quien según sus resultados menciona que el personal se siente “satisfechos y muy satisfechos” en un 83%; del mismo modo sucede con Cifuentes y Manrique (2014) quienes en su estudio sostuvieron que los profesionales de enfermería presentan mayor satisfacción en esta dimensión como característica extrínseca. Mientras que hay otros autores que difieren como Paredes y País (2015) quienes en su investigación demostraron que los trabajadores se mostraron insatisfechos en un 56%. De acuerdo a estos hallazgos, se puede evidenciar que, si bien el personal percibe que la relación con el jefe es cordial, es un jefe comprensivo y muestra disposición frente a alguna consulta u opinión; también hay algunos trabajadores que sienten que su jefe no valora ni reconoce el esfuerzo que realizan de su trabajo. Al respecto, López (2005) sostuvo que el grado de aceptación o rechazo al jefe influirá en gran medida a tener éxito en el trabajo; asimismo, Muhammad (2016) señaló que los sentimientos de los trabajadores hacia sus supervisores (jefes) suelen ser similares a los sentimientos hacia la empresa, por lo que el papel del supervisor (jefe) es un punto clave para la formación de actitudes del personal.

## **V. Conclusiones**

Primera. - En relación a la variable Satisfacción Laboral, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel medio de satisfacción en un 74%.

Segunda. - Respecto a la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel bajo de satisfacción en un 57%.

Tercera. - Referente a la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel bajo de satisfacción en un 59%.

Cuarta. - En relación a la dimensión Políticas Administrativas, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel medio de satisfacción en un 85%.

Quinta. - Respecto a la dimensión Relaciones Sociales, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel medio de satisfacción en un 55%.

Sexta. - En cuanto a la dimensión Desarrollo Personal, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel alto de satisfacción en un 59%.

Séptima. - Referente a la dimensión Desempeño de Tareas, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel alto de satisfacción en un 81%.

Octava. - Con relación a la dimensión Relación con la Autoridad, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel alto de satisfacción en un 50%.

## **VI. Recomendaciones**

Primera: A la institución se recomienda realizar la evaluación de manera periódica a los trabajadores en el tema de satisfacción laboral; a fin de realizar las intervenciones específicas que contribuyan en el desenvolvimiento laboral de los trabajadores.

Segunda: La DIRIS Lima Este y el MINSA, deben priorizar las carencias que existen en los establecimientos de salud en cuanto de las Condiciones Físicas y/o Materiales, donde se desenvuelven los trabajadores; a fin de que se le pueda dotar de los requerimientos básicos para que el personal se muestre cómodo al desarrollar sus actividades y se brinde una atención de calidad a los pacientes. Y al médico jefe se sugiere realizar gestiones eficientes para la mejora de las condiciones físicas y/o materiales del centro de salud.

Tercera: Promover planes de remuneraciones e incentivos que permitan al trabajador desempeñarse mejor, ya que es importante que el personal del centro sea bien pagado, ya que por su mismo trabajo están expuestos a riegos y enfermedades.

Cuarta: Revisión de las normas o directrices que permitan brindar un reconocimiento a los trabajadores que se quedan más de sus horas establecidas.

Quinta: Fomentar espacios de integración entre el personal del centro; a fin de que se pueda mejorar relaciones sociales, se fortalezca el trabajo en equipo y se evite los conflictos con los pares.

Sexta: Realizar de manera continua la planificación y ejecución de capacitaciones, cursos etc., dirigidos al personal de centro de acuerdo a sus profesiones y/o funciones que desempeña, así como talleres de habilidades blandas; a fin de que contribuyan a su desarrollo profesional y personal y se logre mejores resultados en la atención.

Séptima: Fortalecer el compromiso y motivación personal tiene cada uno de los trabajadores en cuanto a la ejecución y cumplimiento de sus actividades o tareas.

Octava: Desarrollar talleres de liderazgo y estilos de comunicación que permitan fortalecer la relación estrecha entre el médico jefe y el personal. Y que además el medico jefe reconozca y valore el esfuerzo de los trabajadores que cumplen con las metas programadas, mediante la entrega de premios, felicitaciones, entre otros.



## Referencias

- Aguirre, C., Andrade, M., y Castro, A. (2005). Desarrollo de un instrumento de variables que podrían influir en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la construcción en Santiago de Chile. *Revista de la construcción*, 4(1), 81-90.
- ISSN: 0717-7925
- Alemán, J. (2017). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua Junio 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Armstrong, M. (2006). *A Handbook of Human resource Management Practice*. (10th. ed.). London: Kogan Page Publishing.
- Armstrong, M. & Stassen, K. (2013). Professional development, target-specific satisfaction, and older nurse retention. *Career Development International*, 18(7), 673-693. doi:10.1108/CDI-08-2013-0102.
- Andresen, M., Domsch, M., & Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research*, 28(4), 714-734. doi:10.1007/s12122-007-9010-5.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra. ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Böckerman, P. & Ilmakunnas, P. (2012). The job satisfaction-productivity nexus: A study using matched survey and register data. *Industrial & Labor Relations Review*, 65(2), 244-262.
- Bowen, P. & Cattell, K. (2008). Job satisfaction of South African quantity surveyors. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 15(3), 260-269.
- doi:10.1108/09699980810867415
- Calduch, R. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación Internacional*. (2da. ed.). España: Universidad Complutense de Madrid.

- Campos, G. Nolberto V. y Coras, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista de Enfermería Herediana*, 11(1), 11-17. doi:10.20453/renh.v11i1.3520
- Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., y Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645 - 650. doi:10.6018/analesps.31.2.169791
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina Bahía - Brasil* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Cifuentes, J. y Manrique, F. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227. doi:10.15446/av.enferm.v32n2.46207
- Colomeischi, A. (2014). Emotional life as influence on work satisfaction. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159, 350-354. doi:10.1016/j.sbspro.2014.12.386.
- Chen, P., Sparrow, P. & Cooper, C. (2016), The relationship between person-organization fit and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 31(5), 946-959. doi:10.1108/JMP-08-2014-0236
- Davis, G. (2004). Job satisfaction survey among employees in small business. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11(4), 495-503. doi:10.1108/14626000410567143
- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2016* (Tesis de Segunda Especialización - Posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Donaire, M. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, diciembre 2013 Córdoba-República de Argentina*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Elias, S. & Mittal, R. (2011). The importance of supervisor support for a change initiative: An analysis of job satisfaction and involvement, *International Journal of Organizational Analysis*, 19(4), 305-316. doi:10.1108/19348831111173432

- Ezzat, A. & Ehab, M. (2019). The determinants of job satisfaction in the Egyptian labor market, *Review of Economics and Political Science*, 4(1), 54-72.  
doi:10.1108/REPS-10-2018-012
- Fernández, B. y Paravic, T. (2003). Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 9(2), 57-66. doi:10.4067/S0717-95532003000200006
- George J. & Jones G. (2008). *Understanding and managing organizational behavior* (5th. ed.). Upper Saddle River New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Gestión. (01 de mayo de 2018). Día del Trabajo: 7 de cada 10 ejecutivos peruanos dejaría su trabajo por uno que le haga feliz. *El Comercio*. Recuperado <https://gestion.pe>
- Gil, J. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Madrid: Editorial Universidad Nacional de Educación a Distancia. ISBN: 978-84-362-6995-6
- Guinot, J., Chiva, R. & Roca-Puig, V. (2014). Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: an empirical study. *Personnel Review*, 43(1), 96-115.  
doi:10.1108/PR-02-2012-0043
- Grandez, C. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima-2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Greenberg, J. & Baron, R. (2008). *Behavior in organizations* (9th. ed.). Upper Saddle River New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta. ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hirschfeld, R. (2000). Does Revising the Intrinsic and Extrinsic Subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire short form make a difference? *Educational and Psychological Measurement*, 60(2), 255-270.  
doi:10.1177/001316400021970493

- Judge, T., Hulin, C. & Dalal, R. (2012). Job Satisfaction and Job Affect. En S.W.J. Kozlowski (Ed.), *Oxford library of Psychology. The Oxford Handbook of Organizational Psychology*, 1, 496-525.  
doi:10.1093/oxfordhb/9780199928309.013.0015
- Kabak, K., Sen, A., Goçer, K., Kuçuksoylemez, S., & Tuncer, G. (2014). Strategies for Employee Job Satisfaction: A Case of Service Sector. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 150, 1167-1176. doi:10.1016/j.sbspro.2014.09.132.
- Liu, C., Zhang, L., Ye, W., Zhu, J., Cao, J., Lu, X., & Li, F. (2012). Job satisfaction and intention to leave: a questionnaire survey of hospital nurses in Shanghai of China. *Journal of Clinical Nursing*, 21 (1-2), 255 - 263.  
doi:10.1111/j.1365-2702.2011.03766.x
- López, J. (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25-36.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional* (11a. ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Márquez, M. (30 de enero de 2002). *Satisfacción laboral*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
- Muhammad, R. (9 de septiembre de 2016). *What is job-satisfaction? Explain the effects of job-satisfaction on job withdrawal of employees*.  
Recuperado de <https://www.researchgate.net>
- Núñez, M. y Díaz, A. (2008). El estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque, Perú: *Estudio empresarial Hatun Runa*, 1, 132-142.
- Organización Mundial de La Salud. (2000). *Relaciones laborales en el sector salud: Fuentes de información y métodos de análisis*. Quito: OPS/OMS.
- Pablos, M. y Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(239), 195-206.  
doi:10.4321/S0465-546X2015000200006

- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27 - 34.
- Paredes, M. y País, D. (2015). Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. *Revista Salud & Vida Sipanense*, 2(1), ISSN 2313-0369/2015
- Ramos, C. (2015). Los Paradigmas de la Investigación Científica. *Av. Psicol*, 23(1) 9-17.
- Randstad Workmonitor. (2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea*. Recuperado de <https://www.randstad.es>
- Robbins, S. y Jude, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Prentice Hall Pearson.
- Robertson, R., Gockel, C. & Brauner, E. (2013). Trust your teammates or bosses? Differential effects of trust on transactive memory, job satisfaction, and performance. *Employee Relations*, 35 (2), 222-242.  
doi:10.1108/01425451311287880
- Samaniego, C. (1998). *Absentismo, rotación y productividad. Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*/coord. por Rodríguez, A., Madrid: Pirámide, 247-258.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima, Perú: Bussines Support Aneth.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. (4ta. ed.). México: Limusa.
- Trabajando.Com. (2016). *La Satisfacción Laboral en el Perú*. Recuperado de <https://www.trabajando.pe>
- Urquijo, J. y Bonilla, J. (2008). *La remuneración del trabajo, manual para la gestión de sueldos y salarios*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela: Texto C. A.

- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. (3ra. ed.). Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
- Vasilachis, I. (1997). *El pensamiento de Habermas a la luz de una metodología propuesta de acceso a la teoría*. *Revista Estudios Sociológicos*, Colegio de México, 15(43), 79.
- Wright, E., & Davis, S. (2003). Job Satisfaction In The Public Sector: The Role of the Work Environment. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 70 -90. doi:10.1177/0275074002250254
- Wright, T., & Bonett, D. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33, 141-160. doi:10.1177/0149206306297582
- Zambrano, F. (2017). *Satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Salud, las Palmas- Ica 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Zúñiga, I. (09 de enero de 2019) México Triunfa en Satisfacción Laboral durante 2018. *WildEntrepreneur*. Recuperado de <https://wildentrepreneur.org>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de Consistencia

<b>Matriz de Consistencia</b>						
<b>Título:</b> Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019.						
<b>Autor:</b> Br. Rocío Isabel Orosco Flores						
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>				
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza Ate - 2019?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza Ate – 2019.	<b>VARIABLE : Satisfacción Laboral</b>				
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>	<b>Niveles y/o rangos</b>
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>  <b>Problema específico 1</b> ¿Cuál es el nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate-2019?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  <b>Objetivo específico 1</b> Describir el nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019.	<b>D1: Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	Distribución de ambientes Ventilación e iluminación Comodidades del trabajo	1, 13, 21, 28, 32	Ordinal	Alto (134-180)
<b>Problema específico 2</b> ¿Cuál es el nivel de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal del Centro de Salud Fortaleza Ate - 2019?	<b>Objetivo específico 2</b> Describir el nivel de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019.				Escala Likert  Totalmente de Acuerdo (5)	
<b>Problema específico 3</b> ¿Cuál es el nivel de las Políticas Administrativas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?	<b>Objetivo específico 3</b> Describir el nivel de las Políticas Administrativas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019.	<b>D2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	Remuneraciones Expectativas económicas	2, 7, 14, 22	De Acuerdo (4)  Indeciso (3)  En Desacuerdo (2)	Medio (85-133)
		<b>D3: Políticas Administrativas</b>	Trato laboral Horario laboral	8, 15, 17, 23, 33	Totalmente en Desacuerdo (1)	Bajo (36-84)

<b>Problema específico 4</b> ¿Cuál es el nivel de las Relaciones Sociales en el personal del Centro de Salud Fortaleza Ate- 2019?	<b>Objetivo específico 4</b> Describir el nivel de las Relaciones Sociales en el personal del Centro de Salud Fortaleza Ate - 2019.	<b>D4: Relaciones Sociales</b>	Relación con pares Solidaridad	3, 9, 16, 24	
<b>Problema específico 5</b> ¿Cuál es el nivel del Desarrollo Personal en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?	<b>Objetivo específico 5</b> Describir el nivel del Desarrollo Personal en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019.	<b>D5: Desarrollo Personal</b>	Autorrealización	4, 10, 18, 25, 29, 34	
<b>Problema específico 6</b> ¿Cuál es el nivel del Desempeño de Tareas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?	<b>Objetivo específico 6</b> Describir el nivel del Desempeño de Tareas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019.	<b>D6: Desempeño de Tarea</b>	Valoración de las actividades que realiza Utilidad del trabajo	5, 11, 19, 26, 30, 35	
<b>Problema específico 7</b> ¿Cuál es el nivel de la Relación con la autoridad en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019?	<b>Objetivo específico 7</b> Describir el nivel de la Relación con la autoridad en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate – 2019.	<b>D7: Relación con autoridad</b>	Interacción con el jefe	6, 12, 20, 27, 31, 36	
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>		
<b>Paradigma:</b> Positivista <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Sustantiva <b>Diseño:</b> Descriptivo simple No experimental de corte transversal. <b>Método:</b> analítico- sintético	<b>Población:</b> 54 trabajadores del Centro de Salud Fortaleza (población censal)	<b>Variable:</b> Satisfacción Laboral  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario	<b>DESCRIPTIVA:</b> Porque describe las características y comportamientos de la variable y los da a conocer mediante tablas o gráficos.		



## Anexo 2. Matriz de Operacionalización



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
<b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución de ambientes</li> <li>Ventilación, iluminación y limpieza</li> </ul>	<p>Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización de mis labores. (ambientes por servicio)</p> <p>Considero que el ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, limpieza, etc.)</p>	Totalmente de Acuerdo (5)	Alto (134 - 180)
		<p>Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.</p> <p>Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.</p> <p>Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias. (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)</p>		
<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneraciones</li> <li>Expectativas económicas</li> </ul>	<p>Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.</p> <p>Me siento bien con lo que gano.</p> <p>Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</p> <p>Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</p>	De Acuerdo (4)	Regular (85 - 133)
		<p>Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.</p> <p>Siento que en mi trabajo no me explotan.</p> <p>Me gusta mi horario de trabajo.</p> <p>Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.</p> <p>Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.</p>	Indeciso (3)	
<b>Políticas Administrativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trato laboral</li> <li>Horario laboral</li> </ul>		En Desacuerdo (2)	Bajo (36 - 84)
<b>Relaciones Sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación con pares</li> <li>Solidaridad</li> </ul>	<p>Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>Me agrada trabajar con mis compañeros.</p> <p>Me gusta compartir con las personas que trabajo.</p> <p>Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.</p>	Totalmente en Desacuerdo (1)	

<b>Desarrollo Personal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización</li> </ul>	<p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</p> <p>Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.</p> <p>Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</p> <p>Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</p> <p>Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.</p> <p>Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).</p>		
<b>Desempeño de Tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de las actividades que realiza</li> <li>• Utilidad del trabajo</li> </ul>	<p>Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</p> <p>Me siento realmente útil con la labor que realizo.</p> <p>Considero que las tareas que realizo son importantes.</p> <p>Siento que mi trabajo no me aburre.</p> <p>Me gusta el trabajo que realizo.</p> <p>Me siento complacido con la actividad que realizo.</p>		
<b>Relación con la Autoridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción con el jefe</li> </ul>	<p>Percibo que mi jefe es comprensivo.</p> <p>Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.</p> <p>Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.</p> <p>Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.</p> <p>Me siento a gusto trabajar con mi jefe.</p> <p>Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.</p>		

Fuente: Adaptado de Sonia Palma (1999).

### Anexo 3. Instrumento de la Variable



### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

#### PRESENTACIÓN:

Estimado trabajador, se está realizando una investigación, con el objetivo de conocer su opinión acerca de la **Satisfacción Laboral** en su centro; motivo por el cual se solicita su colaboración para la aplicación de este instrumento, cuyas respuestas serán con total veracidad y sinceridad.

Para su tranquilidad, el presente cuestionario es absolutamente anónimo y confidencial, por lo que puede responder con plena autonomía.

Además, su apreciación servirá como aporte para establecer posibles mejoras en su ambiente de trabajo, de ser necesario. Quedo agradecida de antemano por su participación.

#### INFORMACION GENERAL

Edad:

- a) 20 a 30 años ( )    b) 31 a 40 años ( )    c) 41 a 50 años ( )    d) 51 años a más ( )

Sexo:

- a) Femenino ( )                      b) Masculino ( )

Grado de instrucción:

- a) Primaria incompleta ( )                      b) Primaria completa ( )  
c) Secundaria incompleta ( )                      d) Secundaria completa ( )  
e) Técnico incompleto ( )                      f) Técnico completo ( )  
g) Universitario incompleto ( )                      h) Universitario completo ( )  
i) Estudios de Postgrado Maestría, Doctorado, entre otro. ( )

Estado civil:

- a) Soltero/a ( )    b) Casado/a ( )    c) Conviviente ( )    d) Separado/a ( )  
e) Divorciado/a ( )    f) Viudo/a ( )

Ocupación actual en el centro:

- a) Médico General ( )    b) Odontólogo/a ( )    c) Enfermero/a ( )    d) Obstetra ( )  
e) Téc. de Enfermería ( )    f) Otro ( ) \_\_\_\_\_

Tiempo de servicio:

- a) Menos de un año ( )                      b) De 1 a 4 años ( )                      c) De 5 a 10 años ( )  
d) De 10 años a más ( )

Condición Laboral:

- a) Nombrado ( )                      b) Contratado ( )                      c) Otros ( ) \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas, lea detenidamente y marque con un aspa (X) la alternativa que usted considere correcta y se adecua a su realidad.

Escala:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
5	4	3	2	1

## II. CUESTIONARIO

N°	ITEM	Totamente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totamente en Desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización de mis labores. (ambientes para cada servicio)					
2	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.					
3	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que realizo es justo para mi manera de ser.					
5	Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Percibo que mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento bien con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.					
13	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, limpieza, etc.)					
14	Considero que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	Siento que en mi trabajo no me explotan.					
16	Me gusta compartir con las personas que trabajo.					
17	Me gusta mi horario de trabajo.					
18	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Considero que las tareas que realizo son importantes.					
20	Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.					
21	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.					
24	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Siento que mi trabajo no me aburre.					
27	Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.					
28	Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	Me siento a gusto trabajar con mi jefe.					
32	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)					
33	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
<b>TOTAL</b>						

¡Muchas Gracias!

## Anexo 4. Validación del Instrumento

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o Materiales</b>							
1	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización de mis labores (ambientes por servicio)	/		/		/		
13	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, limpieza, etc.)	/		/		/		
21	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	/		/		/		
28	Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	/		/		/		
32	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.	/		/		/		
7	Me siento bien con lo que gano.	/		/		/		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	/		/		/		
22	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas Administrativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.	/		/		/		
15	Siento que en mi trabajo no me explotan.	/		/		/		
17	Me gusta mi horario de trabajo.	/		/		/		
23	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.	/		/		/		
33	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones Sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	/		/		/		



9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓	
16	Me gusta compartir con las personas que trabajo.	✓		✓		✓	
24	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: Desarrollo Personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓	
10	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
18	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓	
29	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a)	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 6: Desempeño de Tareas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
5	Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
19	Considero que las tareas que realizo son importantes.	✓		✓		✓	
26	Siento que mi trabajo no me aburre.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	Percibo que mi jefe es comprensivo	✓		✓		✓	
12	Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.	✓		✓		✓	
31	Me siento a gusto trabajar con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eliana Soledad Castañeda Núñez    DNI: 08104562

Especialidad del validador: Dra. en Ciencias de Educ. - Metodología UCV

23 de 11 del 2019

- <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



Firma del Experto Informante.

DNI. 08104562

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o Materiales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización de mis labores (ambientes por servicio)	/		/		/		
13	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, limpieza, etc.)	/		/		/		
21	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	/		/		/		
28	Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	/		/		/		
32	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.	/		/		/		
7	Me siento bien con lo que gano.	/		/		/		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	/		/		/		
22	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas Administrativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.	/		/		/		
15	Siento que en mi trabajo no me explotan.	/		/		/		
17	Me gusta mi horario de trabajo.	/		/		/		
23	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.	/		/		/		
33	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones Sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	/		/		/		



9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓	
16	Me gusta compartir con las personas que trabajo.	✓		✓		✓	
24	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Desarrollo Personal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓	
10	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
18	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓	
29	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a)	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 6: Desempeño de Tareas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
5	Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
19	Considero que las tareas que realizo son importantes.	✓		✓		✓	
26	Siento que mi trabajo no me aburre.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	Percibo que mi jefe es comprensivo	✓		✓		✓	
12	Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.	✓		✓		✓	
31	Me siento a gusto trabajar con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. RICARDO CONDE ALDUDE ..... DNI: 07087813 .....

Especialidad del validador: GESTION PUBLICA .....

<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

30 de 11 del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI. 07087813 ..

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o Materiales</b>							
1	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización de mis labores (ambientes por servicio)	✓		✓		✓		
13	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, limpieza, etc.)	✓		✓		✓		
21	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
28	Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
32	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento bien con lo que gano.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
22	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas Administrativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.	✓		✓		✓		
15	Siento que en mi trabajo no me explotan.	✓		✓		✓		
17	Me gusta mi horario de trabajo.	✓		✓		✓		
23	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.	✓		✓		✓		
33	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones Sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		



9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓	
16	Me gusta compartir con las personas que trabajo.	✓		✓		✓	
24	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Desarrollo Personal</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓	
10	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
18	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓	
29	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a)	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 6: Desempeño de Tareas</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
5	Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
19	Considero que las tareas que realizo son importantes.	✓		✓		✓	
26	Siento que mi trabajo no me aburre.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	Percibo que mi jefe es comprensivo	✓		✓		✓	
12	Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.	✓		✓		✓	
31	Me siento a gusto trabajar con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Miguel Alarcón Díaz ..... DNI: 69728050 .....

Especialidad del validador: Médico Leg .....

...01...de...12...del 2019

- <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

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**  
DNI... 69728050 .....

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o Materiales</b>							
1	Considero que la distribución física del ambiente de trabajo me facilita a la realización de mis labores (ambientes por servicio)	/		/		/		
13	Considero que el ambiente donde trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, limpieza, etc.)	/		/		/		
21	Considero que la comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.	/		/		/		
28	Considero que en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	/		/		/		
32	Considero que existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (espacio, materiales, mobiliarios, equipos tecnológicos, etc.)	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
2	Considero que mi sueldo es justo en relación a la labor que realizo.	/		/		/		
7	Me siento bien con lo que gano.	/		/		/		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	/		/		/		
22	Considero que mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3: Políticas Administrativas</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Siento que recibo de parte de la institución un buen trato.	/		/		/		
15	Siento que en mi trabajo no me explotan.	/		/		/		
17	Me gusta mi horario de trabajo.	/		/		/		
23	Considero que el horario de trabajo me resulta cómodo.	/		/		/		
33	Me reconocen el esfuerzo si trabajo más de las horas reglamentarias.	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 4: Relaciones Sociales</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
3	Considero que la relación con mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	/		/		/		



9	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓	
16	Me gusta compartir con las personas que trabajo.	✓		✓		✓	
24	Considero que la solidaridad es una virtud principal en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 5: Desarrollo Personal</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓	
10	Considero que mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
18	Siento que disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	✓		✓		✓	
29	Considero que mi trabajo me hace sentir realizado.	✓		✓		✓	
34	Haciendo mi trabajo, me siento bien conmigo mismo(a)	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 6: Desempeño de Tareas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
5	Considero que la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
19	Considero que las tareas que realizo son importantes.	✓		✓		✓	
26	Siento que mi trabajo no me aburre.	✓		✓		✓	
30	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	Percibo que mi jefe es comprensivo	✓		✓		✓	
12	Siento que es grata la disposición de mi jefe, cuando le hago alguna consulta o pido opinión sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Considero que llevarme bien con mi jefe, beneficia la calidad de mi trabajo.	✓		✓		✓	
27	Considero que la relación que tengo con mi jefe es cordial.	✓		✓		✓	
31	Me siento a gusto trabajar con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Siento que mi jefe valora y reconoce el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. QCHOA TATAJE FREDDY ..... DNI: 07015123 .....

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION .....

<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

01 de 12 del 2019



Firma del Experto Informante.

DNI: 07015123



## Anexo 5. Confiabilidad del Instrumento - Prueba Piloto

### VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

SUJETOS	DIMENSION 01: Condiciones Físicas y/o Materiales					DIMENSION 02: Beneficios Laborales y/o Remunerativos				DIMENSION 03: Políticas Administrativas					DIMENSION 04: Relaciones Sociales				DIMENSION 05: Desarrollo Personal						DIMENSION 06: Desempeño de Tareas					DIMENSION 07: Relación con la Autoridad						
	P1	P13	P21	P28	P32	P2	P7	P14	P22	P8	P15	P17	P23	P33	P3	P9	P16	P24	P4	P10	P18	P25	P29	P34	P5	P11	P19	P26	P30	P35	P6	P12	P20	P27	P31	P36
SUJETO 1	5	5	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
SUJETO 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	2	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 4	4	5	4	4	2	1	1	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3		
SUJETO 5	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 6	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4		
SUJETO 7	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	2		
SUJETO 8	2	4	4	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	2	4	3	3	2
SUJETO 9	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SUJETO 10	4	2	2	2	1	1	1	2	1	4	2	4	4	2	4	4	5	2	2	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	
SUJETO 11	1	1	2	1	5	1	1	1	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
SUJETO 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	1	1	3	3	2	1
SUJETO 13	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	5	1	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	
SUJETO 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SUJETO 15	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	

## Anexo 6. Ficha Técnica del instrumento de la Variable Satisfacción Laboral

### *Ficha Técnica del instrumento de la Variable Satisfacción Laboral*

Instrumento para medir la Satisfacción Laboral	
Nombre del instrumento	: Cuestionario de Satisfacción Laboral SL-SPC
Autora	: Sonia Palma Carrillo (1999)
Adaptado por	: Rocío Orosco Flores
Año	: 2019
Lugar	: Centro de Salud Fortaleza- Ate
Objetivo	: Determinar el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza- Ate 2019
Administración	: Grupal e Individual
Tiempo de duración	: 15 o 20 minutos

El cuestionario contiene un total de 36 ítems, distribuido en siete dimensiones: (I) Condiciones Físicas y/o Materiales consigna 05 preguntas, (II) Beneficios Laborales y/o Remunerativos tiene 04 preguntas, (III) Políticas Administrativas consta de 05 preguntas, (IV) Relaciones Sociales tiene 04 preguntas, (V) Desarrollo Personal consta de 06 preguntas, (VI) Desempeño de Tarea consigna de 06 preguntas, y (VII) Relación con la autoridad figura 06 preguntas.

Estas dimensiones tienen una escala de Likert y son: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo, (4) y Totalmente de acuerdo (5)

### Baremo de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones

Rango	Variable: Satisfacción Laboral	D1: Condiciones Físicas y/o Materiales	D2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	D3: Políticas Administrativas	D4: Relaciones Sociales	D5: Desarrollo Personal	D6 Desempeño de Tareas	D7: Relación con la Autoridad
Alto	134 - 180	21 - 25	16 - 20	21 - 25	16 - 20	24 - 30	24 - 30	24 - 30
Medio	85 - 133	13 - 20	10 - 15	13 - 20	10 - 15	15 - 23	15 - 23	15 - 23
Bajo	36 - 84	5 - 12	4 - 9	5 - 12	4 - 9	6 - 14	6 - 14	6 - 14

Anexo 7. Base de Datos – Resultados (Excel)

VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

SUJETOS	DIMENSION 01: Condiciones Físicas y/o Materiales					DIMENSION 02: Beneficios Laborales y/o Remunerativos				DIMENSION 03: Políticas Administrativas				DIMENSION 04: Relaciones Sociales				DIMENSION 05: Desarrollo Personal					DIMENSION 06: Desempeño de Tareas					DIMENSION 07: Relación con la Autoridad									
	P1	P13	P21	P28	P32	P2	P7	P14	P22	P8	P15	P17	P23	P33	P3	P9	P16	P24	P4	P10	P18	P25	P29	P34	P5	P11	P19	P26	P30	P35	P6	P12	P20	P27	P31	P36	
SUJETO 1	5	5	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
SUJETO 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
SUJETO 3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	2	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 4	4	5	4	4	2	1	1	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3		
SUJETO 5	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 6	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4		
SUJETO 7	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2		
SUJETO 8	2	4	4	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	2	4	3	3	2	2		
SUJETO 9	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 10	4	2	2	2	1	1	1	2	1	4	2	4	4	2	4	4	5	2	2	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2		
SUJETO 11	1	1	2	1	5	1	1	1	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5		
SUJETO 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	1	1	3	3	2	1	
SUJETO 13	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	5	1	5	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2		
SUJETO 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 15	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
SUJETO 16	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
SUJETO 17	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4		
SUJETO 18	4	4	2	2	2	1	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	4	4	4		
SUJETO 19	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	1		
SUJETO 20	4	1	2	2	1	4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	2	1		
SUJETO 21	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	1	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2		
SUJETO 22	1	2	1	2	1	1	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2		
SUJETO 23	4	1	1	4	1	2	2	2	1	2	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	4	2	4	4
SUJETO 24	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	
SUJETO 25	2	4	2	4	1	2	2	2	2	3	2	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2		



**Base de Datos - Resultados (SPSS)**

\*muestra 01.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

22 : DPA33 2 Visible: 53 de 53 variables

	ID	DCFM1	DCFM13	DCFM21	DCFM28	DCFM32	DBLR2	DBLR7	DBLR14	DBLR22	DPA8	DPA15	DPA17	DPA23	DPA33
1	SUJETO 1	5	5	4	5	2	2	2	2	5	5	5	5	5	3
2	SUJETO 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2
3	SUJETO 3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	4	2	5	4	2
4	SUJETO 4	4	5	4	4	2	1	1	2	2	2	5	4	4	4
5	SUJETO 5	2	2	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2
6	SUJETO 6	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2
7	SUJETO 7	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2
8	SUJETO 8	2	4	4	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4
9	SUJETO 9	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4
10	SUJETO 10	4	2	2	2	1	1	1	2	1	4	2	4	4	2
11	SUJETO 11	1	1	2	1	5	1	1	1	3	4	2	4	2	2
12	SUJETO 12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1
13	SUJETO 13	4	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	5	1
14	SUJETO 14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3
15	SUJETO 15	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2
16	SUJETO 16	2	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2
17	SUJETO 17	3	1	1	2	1	2	2	2	1	2	4	5	4	3
18	SUJETO 18	4	4	2	2	2	1	4	1	4	4	4	5	4	5
19	SUJETO 19	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	5	4	5	2
20	SUJETO 20	4	1	2	2	1	4	2	4	2	4	4	4	4	2
21	SUJETO 21	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	1
22	SUJETO 22	1	2	1	2	1	1	2	2	2	4	2	4	4	2

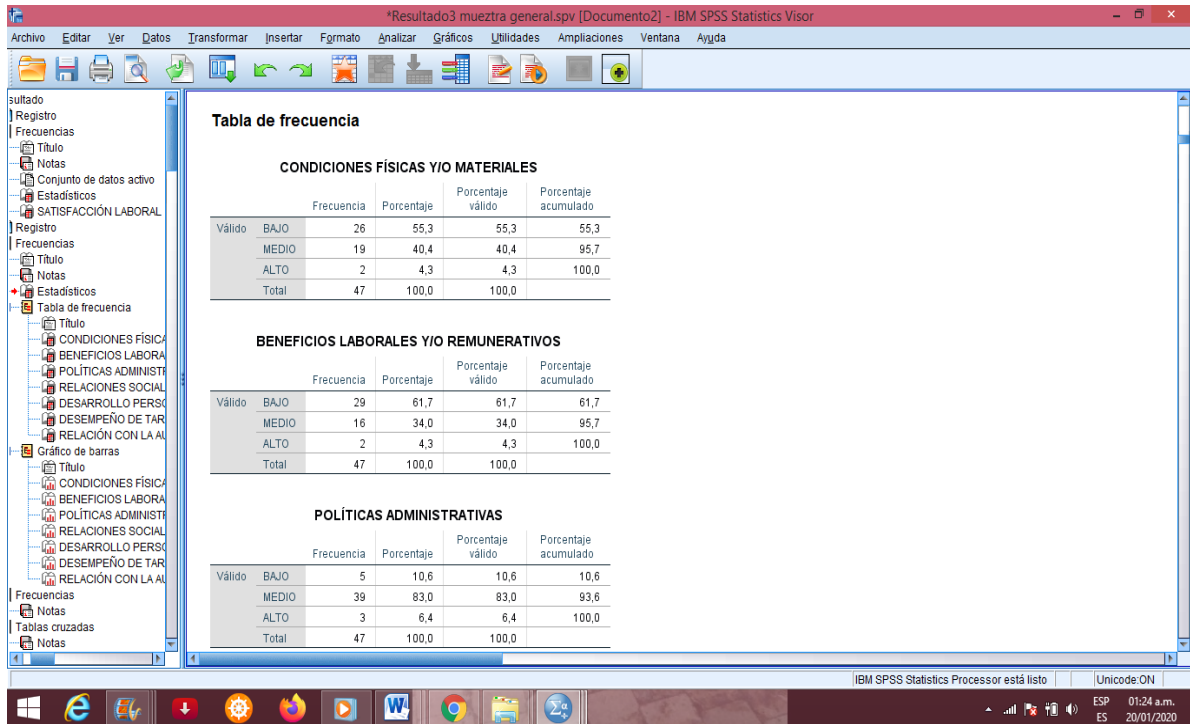
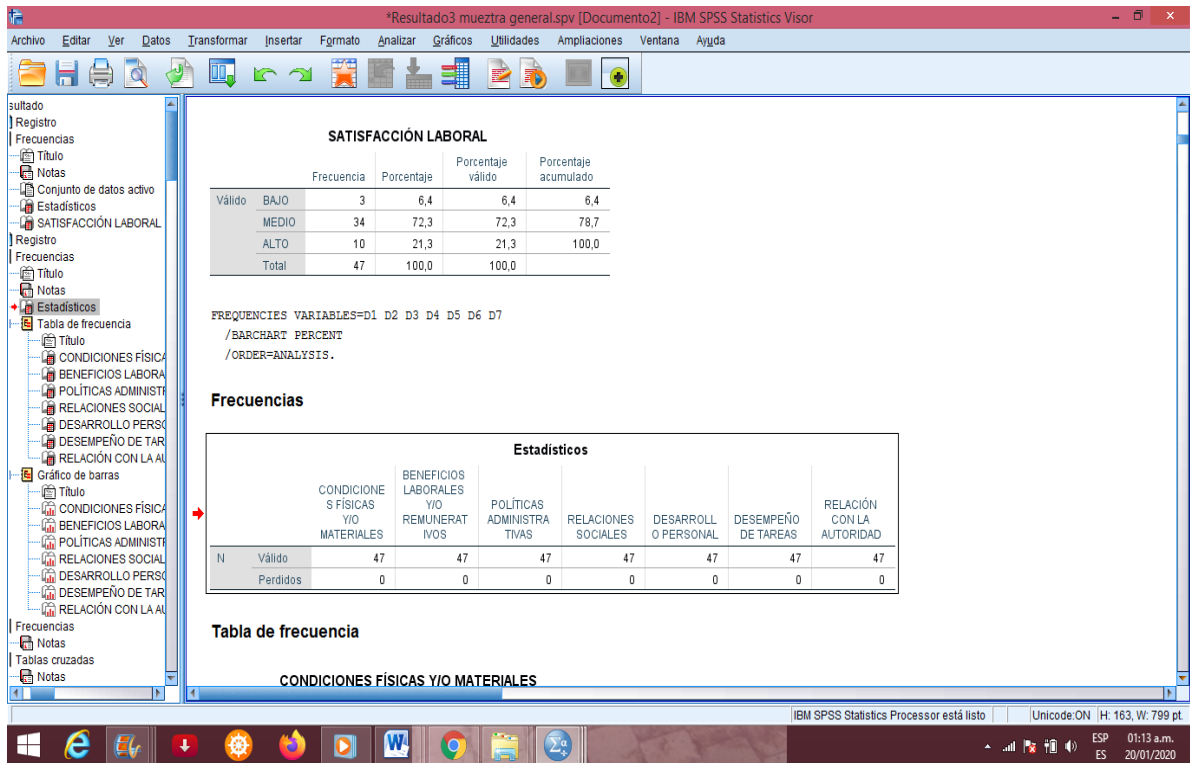
Vista de datos Vista de variables

Ponderar área de estado IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Windows Taskbar: e, [Globe], [Down Arrow], [Gear], [Fire], [Play], [Word], [Chrome], [Folder], [Sigma]

System Tray: ESP 01:28 a.m., ES 20/01/2020

# Resultados del SPSS



# Resultados del SPSS

\*Resultado3 mueztra general.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

Registro

Frecuencias

Título

Notas

Conjunto de datos activo

Estadísticos

SATISFACCIÓN LABORAL

Registro

Frecuencias

Título

Notas

Estadísticos

Tabla de frecuencia

Título

CONDICIONES FÍSICAS

BENEFICIOS LABORALES

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

RELACIONES SOCIALES

DESARROLLO PERSONAL

DESEMPEÑO DE TAREAS

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Gráfico de barras

Título

CONDICIONES FÍSICAS

BENEFICIOS LABORALES

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

RELACIONES SOCIALES

DESARROLLO PERSONAL

DESEMPEÑO DE TAREAS

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Frecuencias

Notas

BENEFICIOS LABORALES Y

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

RELACIONES SOCIALES

DESARROLLO PERSONAL

DESEMPEÑO DE TAREAS

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

Notas

Notas cruzadas

Notas

		Total	47	100,0	100,0
<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	4,3	4,3	4,3
	MEDIO	24	51,1	51,1	55,3
	ALTO	21	44,7	44,7	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	16	34,0	34,0	34,0
	ALTO	31	66,0	66,0	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	7	14,9	14,9	14,9
	ALTO	40	85,1	85,1	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	6,4	6,4	6,4
	MEDIO	19	40,4	40,4	46,8
	ALTO	25	53,2	53,2	100,0
	Total	47	100,0	100,0	

Efectúe una doble pulsación para editar Gráfico

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 315, W: 528 pt.

ESP 01:27 a.m.  
ES 20/01/2020

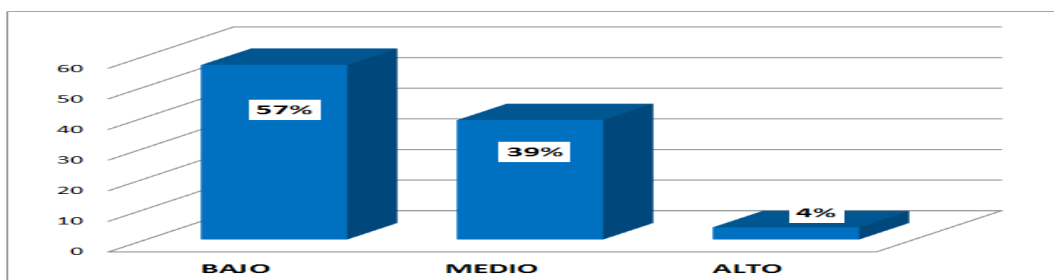
## Anexo 8. Tablas y Figuras de las Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral

### Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla 1.

*Nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	57
Medio	21	39
Alto	2	4
Total	54	100



*Figura 1. Nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales*

De acuerdo a la tabla 1 y figura 1, se aprecian los niveles de la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales; donde se observa que de los 54 trabajadores encuestados, el 57% muestra un nivel bajo, el 39 % un nivel medio y solo un 4% evidencia un nivel alto.

### Dimensión 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Tabla 2.

*Nivel de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	59
Medio	17	32
Alto	5	9
Total	54	100



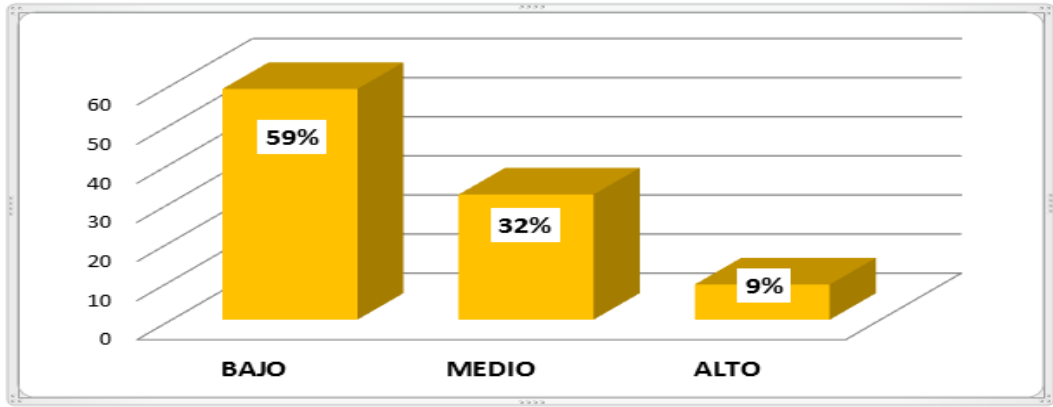


Figura 2. Nivel de los Beneficios Laborales y/o Remunerativos

De acuerdo a la tabla 2 y figura 2, se aprecian los niveles de la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos; donde se observa que, de los 54 trabajadores encuestados, el 59% muestra un nivel bajo, el 32 % un nivel medio y solo un 9% presenta un nivel alto.

### Dimensión 3: Políticas Administrativas

Tabla 3.

*Nivel de las Políticas Administrativas en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	9
Medio	46	85
Alto	3	6
Total	54	100

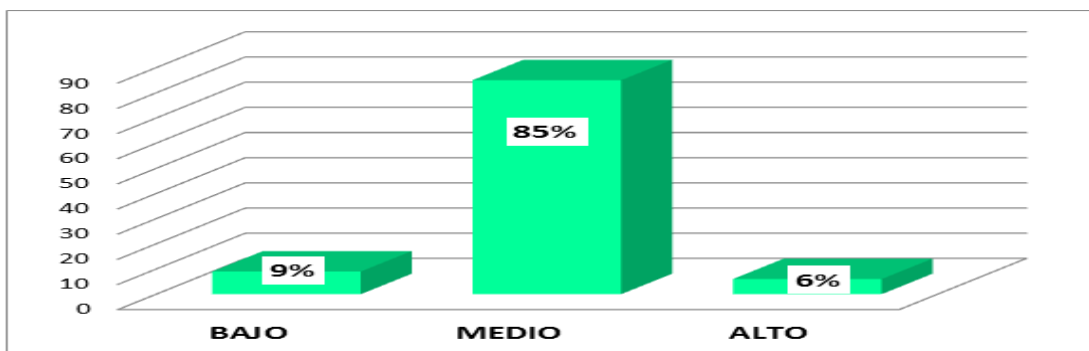


Figura 3. Nivel de las Políticas Administrativas

De acuerdo a la tabla 3 y figura 3, se aprecian los niveles de la dimensión Políticas Administrativas; donde se observa que, de los 54 trabajadores encuestados, el 9% muestra un nivel bajo, el 85 % un nivel medio y solo un 6% evidencia un nivel alto.

#### Dimensión 4: Relaciones Sociales

Tabla 4.

*Nivel de las Relaciones Sociales en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4
Medio	30	55
Alto	22	41
Total	54	100

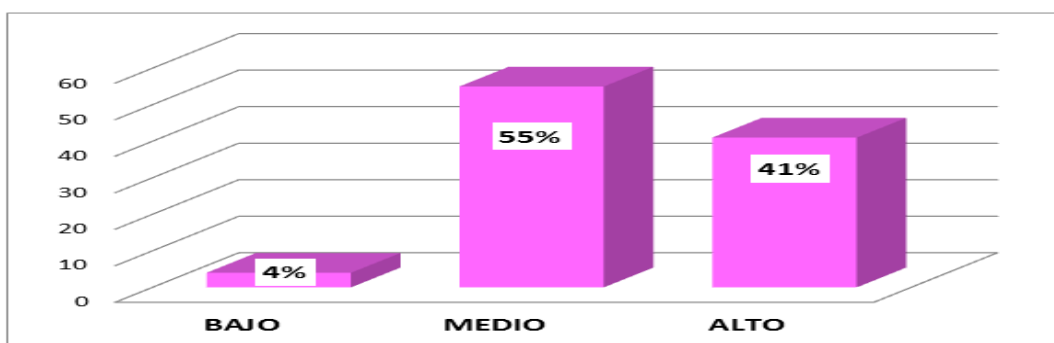


Figura 4. Nivel de las Relaciones Sociales

De acuerdo a la tabla 4 y figura 4, se aprecian los niveles de la dimensión Relaciones Sociales; donde se observa que, de los 54 trabajadores encuestados, el 4% muestra un nivel bajo, el 55 % presenta un nivel medio y el 41% evidencia un nivel alto.

#### Dimensión 5: Desarrollo Personal

Tabla 5.

*Nivel del Desarrollo Personal en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	22	41
Alto	32	59
Total	54	100

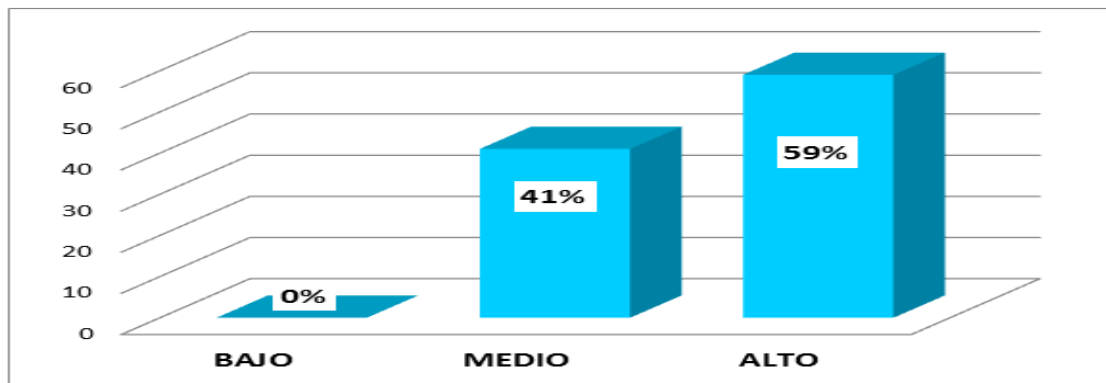


Figura 5. Nivel del Desarrollo Personal

De acuerdo a la tabla 5 y figura 5, se aprecian los niveles de la dimensión Desarrollo Personal; donde se observa que, de los 54 trabajadores encuestados, ninguno muestra un nivel bajo, el 41 % presenta un nivel medio y el 59% evidencia un nivel alto.

#### Dimensión 6: Desempeño de Tareas

Tabla 6.

*Nivel del Desempeño De Tareas en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	10	19
Alto	44	81
Total	54	100

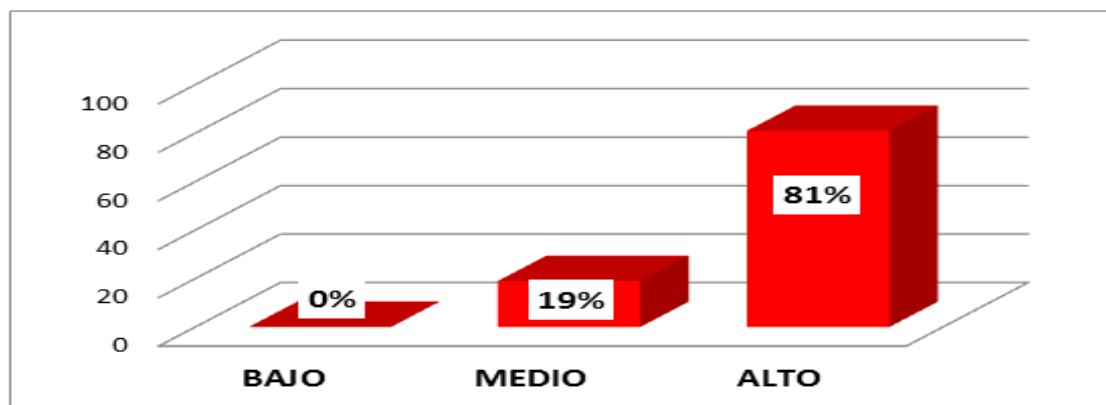


Figura 6. Nivel del Desempeño de Tareas

De acuerdo a la tabla 6 y figura 6, se aprecian los niveles de la dimensión Desempeño de Tareas; donde se observa que, de los 54 trabajadores encuestados, ninguno muestra un nivel bajo, el 19 % evidencia un nivel medio y el 81% presenta un nivel alto.

### Dimensión 7: Relación con la Autoridad

Tabla 7.

*Nivel de la Relación con la Autoridad en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6
Medio	24	44
Alto	27	50
Total	54	100

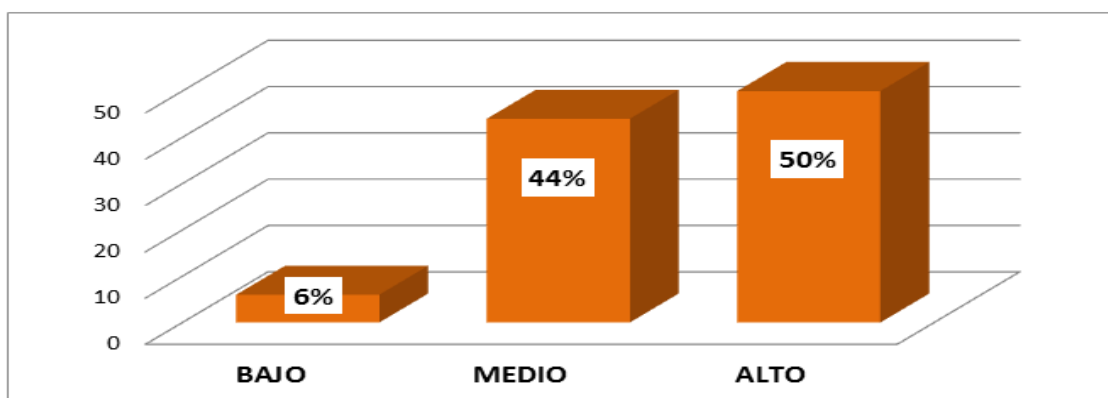


Figura 7. Nivel de la Relación con la Autoridad

De acuerdo a la tabla 7 y figura 7, se aprecian los niveles de la dimensión Relación con la Autoridad; donde se observa que, de los 54 trabajadores encuestados, el 6% muestra un nivel bajo, el 44 % presenta un nivel medio y el 50% evidencia un nivel alto.

## Anexo 9. Solicitud de Autorización a Institución para Trabajo de Investigación

**SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**M.C Jesús Huapaya Villegas**

**Médico Jefe del Centro de Salud Fortaleza**

Yo, ROCIO ISABEL OROSCO FLORES, identificada con DNI N° 42056796 domiciliada en la Av. Nicolás Ayllón 8510 Urb. Santa Clara del Distrito de Ate, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Sede Ate, con Código de Matrícula N° 7001177253; ante Ud. me presento con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que actualmente me encuentro desarrollando mi Trabajo de Investigación titulado "SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD FORTALEZA ATE - 2019".

En este sentido, solicito a su digna persona otorgar la autorización y brindar las facilidades; a fin de desarrollar mi trabajo de investigación en la institución que usted representa.

Es preciso señalar, que los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted, tenga a bien acceder a mi solicitud

Ate, 30 de Setiembre de 2019

MINISTERIO DE SALUD  
CENTRO DE SALUD FORTALEZA  
D.º JESÚS HUAPAYA VILLEGAS  
DIGO CARILLAS - C.M.P. 31600  
MÉDICO JEFE

*Rocio, 30/9/19  
R: 06 p.e.*

  
\_\_\_\_\_  
ROCIO OROSCO FLORES  
DNI N°42056796

## Anexo 10. Carta de Autorización para Desarrollo de Investigación



PERÚ Ministerio de Salud

DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA ESTE METROPOLITANA

"Año De la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Ate, 30 de Setiembre de 2019

Carta N° 001-2019-MJ CSF-UBG II ATE-DIRIS LE-MINSA

Srta.

Lic. Rocío Isabel Orosco Flores

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo - Sede Ate

Presente. -

**ASUNTO: Autorización para Desarrollo de Investigación**

Por medio del presente me dirijo a usted para comunicarle que en atención a su solicitud, se le **AUTORIZA** desarrollar su tesis de investigación: "**Satisfacción Laboral en el personal del Cetro de Salud Fortaleza Ate - 2019**", para lo cual se le brindaran la facilidades del caso.

La presente tendrá vigencia a partir de la fecha hasta el término de la investigación; dejando sin efecto la presente, posterior a la fecha acordada.

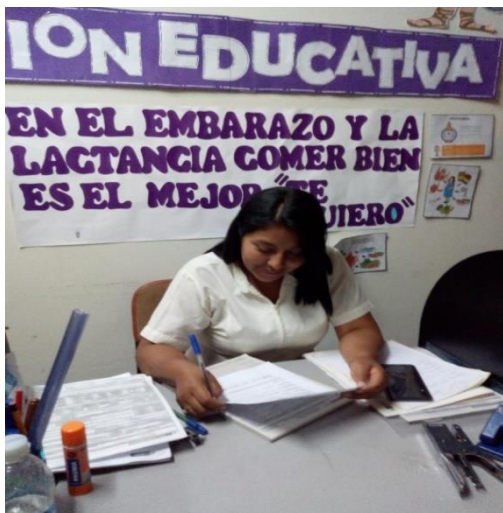
Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
C.S. DIRIS LEZ  
DIRIS - LIMA ESTE  
Dr. JESUS HUAPAYA VILLEGAS  
M.D.C. CIRUJANO - CMP. 31580  
MEDICO REFE

Av. Los Virreyes s/n Asc. Viv. Fortaleza Ate Vitarte  
Teléfono 3515376



**Anexo 11. Galería de Fotos**







## Anexo 12. Artículo Científico

# Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019.

Autora: Br. Rocio Isabel Orosco Flores

Filiación institucional: Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo

Correo: rocio\_oroscof@hotmail.com

### Resumen

La investigación, tuvo como objetivo describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019. Como base teórica se consideró a Palma (1999), quien planteó 07 dimensiones: Condiciones físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas y Relación con la autoridad.

La metodología fue bajo el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo sustantiva, diseño descriptivo simple- no experimental con corte transversal y método analítico - sintético. La población fue censal (54 trabajadores), se empleó técnica la encuesta e instrumento el cuestionario a través de la Escala SL-SPC de Palma.

Respecto a los resultados, el 6% presentó un nivel bajo, el 74% un nivel medio y el 20% un nivel alto. Se concluyó que el nivel de satisfacción laboral que presenta el personal de dicho centro es medio.

**Palabras claves:** satisfacción laboral, personal de salud y calidad de atención

### Abstract

The objective of the research was to describe the level of Job Satisfaction in the personnel of the Fortaleza Health Center, Ate - 2019. The theoretical basis was considered Palma (1999), who proposed 07 dimensions: Physical and / or Material Conditions, Labor Benefits and / or remuneration, Administrative Policies, Social Relations, Personal Development, Performance of tasks and Relationship with the authority.

The methodology was under the positivist paradigm, quantitative approach, substantive type, simple-non-experimental descriptive design with cross-section and analytical-synthetic method. The population was census (54 workers), the survey technique was used and the questionnaire instrument was used through the SL-SPC Scale of Palma.

Regarding the results, 6% presented a low level, 74% a medium level and 20% a high level. It was concluded that the level of job satisfaction presented by the staff of said center is medium.

**Keywords:** job satisfaction, health personnel and quality of care

## **Introducción**

Actualmente se continúa con los diversos cambios económico, cultural, político, social y científico-tecnológico, que exigen a las entidades públicas o privadas a tener un mayor nivel de competencia; y para conseguir este fin, es importante el talento humano, al que es necesario prestar mucha atención; brindándole las condiciones necesarias y óptimas para que pueda sentirse satisfecho. Un reciente estudio de Randstad Workmonitor (2019) ubicó a Dinamarca como el país con trabajadores más felices en un 82%, mientras que, en Alemania y Japón, el nivel fue bajo con 65% y 44%. En Perú, Gestión (2018), mencionó que la consultora Group efectuó un sondeo, donde el 74% de trabajadores peruanos manifestaron que dejarían su empleo por uno que los haga más felices. A nivel institucional, en el sector salud, el Perú es uno de los países que invierte poco en este sector (3.5 % del PBI) y existe una inadecuada gestión de los recursos disponibles; lo que provoca la ineficiencia de los servicios, así como afectación de la salud de los pacientes. Evidentemente, también repercute en el personal, por lo que la OMS (2000), sugiere cuidar al personal para que estén satisfechos de sus labores y no se deterioren rápidamente. Sin embargo, hay factores como las condiciones físicas, remuneración, carga laboral, capacitaciones, relación con pares y jefes, etc., que inciden en la satisfacción laboral; donde éste a su vez podría generar un clima laboral deteriorado, escaso compromiso de trabajo, estrés laboral, deficiente desempeño, y mala atención. El Centro de Salud Fortaleza - Ate, que pertenece a la DIRIS Lima Este, no es ajeno a ésta realidad, si bien el tema es muy investigado, no existe un estudio propiamente en dicho centro; motivo por el cual se realiza este estudio, con el objetivo de describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de manera general y según sus dimensiones; para así proponer posibles alternativas de mejora que resulten significativos para el agrado de los trabajadores.

Como antecedentes internacionales se consideró a Alemán (2017), quien en su investigación planteó como objetivo determinar la percepción de satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en la sala de Neonatología del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños 2017- Nicaragua; y concluyó que el nivel de satisfacción es alto en las/os enfermeras/os. Donaire (2017), en su investigación tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en un establecimiento de salud privado, 2013 Córdoba- Argentina; y concluyó que los enfermeros/as de servicios especiales se muestran satisfechos. Asimismo, a Pablos y Cubo (2015), en su artículo señalaron como finalidad conocer el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, y determinar similitudes y diferencias entre los hospitales estatales de las ciudades de Badajoz - España; concluyó que es importante prevenir en las enfermeras el problema de insatisfacción, toda vez que si se realiza el trabajo de manera insatisfecha puede influir directamente en la salud de las mismas enfermeras así como en la atención y cuidado de los pacientes. También Carrillo, Martínez y Meseguer (2015) en su artículo científico plantearon como propósito analizar el fenómeno de la satisfacción de la vida laboral y describir los niveles de satisfacción laboral en diferentes equipos profesionales sanitarios de un Hospital Universitario Público- España; y concluyó que la satisfacción general media. Y Cifuentes y Manrique (2014), en su artículo sostuvieron como finalidad evaluar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una entidad de salud de cuarto nivel de la ciudad de Bogotá - Colombia, 2011 y concluyó que la satisfacción laboral media del personal de enfermería es de 2.91 (de 0.23).

A nivel nacional, se mencionó a Grandez (2019), quién en su investigación consideró como objetivo determinar la percepción del grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018, concluyó que el personal percibe la satisfacción como moderada en un 71.33 %. Se tiene a Campos, Nolberto y Coras (2018),

quiénes en su artículo plantearon como propósito determinar la satisfacción laboral de las profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú; y concluyeron que la satisfacción laboral de las enfermeras se encuentra en un rango promedio a insatisfacción, observándose más insatisfacción en la dimensión Condiciones de Trabajo. Además, Delgado (2017), en su investigación planteó como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano - Japonesa; y concluyó que la satisfacción laboral del personal de enfermería presentaron un nivel medio. También Zambrano (2017), quien en su estudio consideró como objetivo describir la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales en el Centro de Salud La Palma, de Ica; y concluyó que el grado de satisfacción general del personal es de muy satisfecho con un 86.1%. Y Paredes y País (2015), que en su artículo propusieron como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque; y concluyeron que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os, concierne únicamente a las dimensiones de ambiente de trabajo y oportunidad de progreso.

Con respecto a la revisión de la literatura sobre la variable de Satisfacción Laboral, se consideró a Palma (1999) quien indicó que es la actitud que evidencia el empleado sobre su propio quehacer laboral; el mismo que es influenciada por su percepción respecto a su empleo y si el puesto que ocupa se ajusta a él, de acuerdo a sus valores, rasgos y necesidades. Y Greenberg & Baron (2008), que lo definieron como un sentimiento que puede producir un efecto positivo o negativo sobre los roles y responsabilidades en el trabajo.

Otro aspecto importante son las múltiples teorías o modelos que explican y/o sustentan la satisfacción laboral; para esta investigación se tomó en cuenta dos teorías, que fueron consideradas por Palma. Entre ellas tenemos: (a) Teoría bifactorial o de los dos factores de Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) citado por Aguirre, Andrade y Castro (2005). Según

esta teoría existen dos factores: Los Extrínsecos o de Higiene y Los Intrínsecos o Motivacionales. Y (b) la Teoría de la Expectativas planteada por Vroom (1964) citado por Aguirre et al. (2005), que consideró en su teoría tres elementos primordiales: Valencia, Expectativa y la Instrumentalidad.

Asimismo, se tomó en cuenta las Dimensiones de la variable de estudio; donde Palma (1999) identificó siete: La primera dimensión: Condiciones físicas y/o Materiales, según Palma (1999) describe el grado de satisfacción de los empleados respecto a las condiciones físicas de la organización (infraestructura), así como los recursos materiales con que se cuenta para la realización de las tareas y/o actividades. La segunda dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Palma (1999) indicó que mide la actitud y el nivel de agrado que tiene el empleado con respecto a la remuneración y otras recompensas laborales que se percibe por el trabajo realizado. La tercera dimensión: Políticas Administrativas, para Palma (1999) se refiere a la actitud que tienen los empleados sobre los lineamientos, políticas y normas de la organización. La cuarta dimensión: Relaciones Sociales, Palma (1999) señaló que se refiere a la actitud que tienen los empleados frente a las relaciones con los pares que ocurren en una organización como resultado del actuar diario. La quinta dimensión: Desarrollo Personal, para Palma (1999) es la valoración del grado de complacencia que los empleados tienen sobre las oportunidades que ofrece la institución, permitiéndoles desarrollar sus habilidades, capacidades y potencial personal. La sexta dimensión: Desempeño de tareas, al respecto, Palma (1999) consideró que se valora la actitud que tiene un trabajador sobre su propio desempeño y efectividad de las actividades que realiza. Y la séptima dimensión: Relación con la autoridad, Palma (1999), sostuvo que esta referido al nivel de complacencia y actitud que tienen los trabajadores sobre la funcionalidad y significación de las actividades en relación a la supervisión por los superiores.

Posteriormente se realizó la formulación del problema general: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019? y sus problemas específicos de acuerdo a las dimensiones; asimismo se planteó como objetivo general Describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019; y los objetivos específicos se realizaron en base a las dimensiones.

## **Materiales y métodos**

### **Diseño de estudio.**

Se realizó bajo el paradigma positivista, enfoque cuantitativo, tipo de investigación sustantiva, diseño descriptivo simple -no experimental con corte transversal y método analítico – sintético

### **Población.**

La población fue censal, conformada por un total de 54 trabajadores

### **Instrumentos.**

Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario a través de la Escala SL-SPC de Palma, que fue adaptado.

Además, se efectuó la validación del instrumento mediante el juicio de expertos, siendo aplicable; y sobre la confiabilidad se obtuvo el valor 0,907 siendo confiable.

## **Resultados**

Tabla 1.

*Niveles de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6
Medio	40	74
Alto	11	20
Total	54	100

Con referencia a la tabla 1, se aprecia los niveles de Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019; donde se observó que de los 54 trabajadores encuestados, el 6% presentó un rango bajo de satisfacción laboral, el 74% mostró un rango medio y el 20 % un rango alto.

Tabla 2

*Nivel de las Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral*

Nivel	Dimensiones de la Variable Satisfacción Laboral													
	D1. Condiciones Físicas y/o Materiales		D.2 Beneficios Laborales y/o Remunerativos		D.3 Políticas Administrativas		D.4 Relaciones Sociales		D.5 Desarrollo Personal		D.6 Desempeño de Tareas		D.7 Relación con la Autoridad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	31	57	32	59	5	9	2	4	0	0	0	0	3	6
Medio	21	39	17	32	46	85	30	55	22	41	10	19	24	44
Alto	2	4	5	9	3	6	22	41	32	59	44	81	27	50
Total	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100	54	100

Con respecto a la tabla 2, se mostraron los niveles de las 07 dimensiones de la variable de estudio, donde se detalla lo siguiente:

Dimensión 1: Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 57% mostraron un rango bajo, el 39 % un rango medio y solo un 4% evidenció un rango alto.

Dimensión 2: Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 59% presentó un rango bajo, el 32% un rango medio y solo un 9% evidenció un rango alto.

Dimensión 3: Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 9% presentó un rango bajo, el 85% un rango medio y solo un 6% mostró un rango alto.

Dimensión 4: Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 4% mostraron un rango bajo, el 55 % un rango medio y el 41% evidenciaron un rango alto.

Dimensión 5: Se observó, que, de los 54 trabajadores encuestados, ninguno mostró un rango bajo, el 41 % presentó un rango medio y el 59% evidenció un rango alto.

Dimensión 6: Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, ninguno mostró un rango bajo, el 19 % evidenció un rango medio y el 81% presentó un rango alto.

Dimensión 7: Se observó que, de los 54 trabajadores encuestados, el 6% mostró un rango bajo, el 44% un rango medio y el 50% presentó un rango alto.

## **Discusión**

En la investigación realizada, se planteó como objetivo general Describir el nivel de Satisfacción Laboral en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, encontrando, que los trabajadores presentan un nivel medio de satisfacción laboral con un 74%. Estos hallazgos coinciden con Grandez (2019) quién en su investigación demostró que los trabajadores perciben la satisfacción como moderada en un 71.33 %; sin embargo, estos resultados difieren con lo encontrado por Alemán (2017) quien concluyó que en la mayoría del personal de enfermería el grado de satisfacción es alto. Esto nos demuestra que en nuestro país los empleados que laboran en establecimientos de salud tienden a presentar niveles medios y hasta bajos de satisfacción, laboral, debido a ciertos factores que se encuentran débiles y no están siendo mejorados. Al respecto Palma (1999) mencionó que la actitud que muestra el trabajador sobre su propio trabajo; va a estar influenciada por su percepción en función a su empleo y si éste se adecua a él.

Respecto al primer objetivo específico que fue describir el nivel de las Condiciones Físicas y/o Materiales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019, según los resultados encontrados, la mayoría de los trabajadores presentan un rango bajo de satisfacción con un 57%, lo que evidencia que los trabajadores no se encuentran satisfechos. Estos resultados tienen similitud con Pablos y Cubo (2015), quienes demostraron que esta dimensión, tiene menor puntuación por los encuestados. A diferencia de Grandez (2019) quien concluyó que el personal percibe la dimensión como moderada con un 59.33 %. Sobre



ello, Robbins y Jude (2009), señaló que a los trabajadores les importa su comodidad personal y como realizar adecuadamente su trabajo; además sostiene que los trabajadores optan por entornos físicos que no sean desagradables o de riesgo y que la mayoría prefiere trabajar en ambientes limpios y modernos y con materiales y equipos adecuados.

En relación al segundo objetivo específico que fue describir el nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019, se encontró, que la mayoría presentan un rango bajo de satisfacción laboral con un 59%, estos hallazgos coinciden con lo señalado por Alemán (2017), quien concluyó que el menor grado de satisfacción laboral se encuentra sobre el salario y sistema de incentivos. Mientras Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) concluyeron que unos de los componentes regularmente evaluados es el salario. Concerniente a ello, Urquijo y Bonilla (2008) sostuvieron que la remuneración que recibe un trabajador puede hacer que se sienta satisfecho o no.

Concerniente al tercer objetivo específico que fue describir el nivel de las Políticas Administrativas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019, según los hallazgos se afirma que los trabajadores en su mayoría de presentan un nivel medio de satisfacción con un 85%, estos resultados se asemejan con lo expuesto por Zambrano (2017), quien a través de sus resultados demostró que existe un porcentaje medio en esta dimensión con un 40%. Sin embargo, diferente opinión tiene Delgado (2017), quien en su estudio señaló que esta dimensión presenta tendencia a un nivel bajo. Al respecto, Luthans (2008), señaló que tan de acuerdo están los trabajadores frente a la estructura, estatutos y normas administrativas, las cuales deben ser coherentes y que permitan resolver problemas propios de la organización.

Referente al cuarto objetivo específico que fue describir el nivel de las Relaciones Sociales en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019, se tiene que la mayoría de

los trabajadores presentan un rango medio de satisfacción con un 55%; estos hallazgos tienen similitud con lo expuesto por Grandez (2014) quien según su investigación concluyó que el personal percibe esta dimensión como moderada en un 56.67%. Pero hay autores que no están de acuerdo, tal es así que Pablos y Cubo (2015) sostuvieron que esta dimensión, es uno de los mejores valorados; Mientras, que Campos, Nolberto y Coras (2018) indicaron que esta dimensión tiene un alto porcentaje de insatisfacción en un 52%. Al respecto, Muhammad (2016) señaló que los trabajadores obtienen satisfacción cuando los compañeros de trabajo son serviciales, amables y cooperativos;

Con relación al quinto objetivo específico que fue describir el nivel de Desarrollo Personal en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019; según los resultados se encontró, que los trabajadores presentan un rango de satisfacción alto con un 59%; estos resultados se asemejan con lo expuesto por Alemán (2017), quien sostuvo que ésta fue una de las dimensiones que obtuvo mayor grado de satisfacción. Mientras que Delgado (2017), señaló que esta dimensión muestra un nivel significativo de satisfacción media. Al respecto Armstrong, M. and Stassen, K. (2013) mencionó que las organizaciones deben asegurarse de que el personal mayor tenga la oportunidad de mejorar sus habilidades laborales actuales, recibir capacitación adecuada sobre el uso de nuevas tecnologías y apoyar el desarrollo profesional.

Concerniente al sexto objetivo específico que fue determinar el nivel de Desempeño de Tareas en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019; según los resultados encontrados se tiene que los trabajadores presentan un nivel alto de satisfacción con un 81%; estos hallazgos coinciden con Zambrano (2017) sostuvo que los trabajadores asistenciales se muestran “satisfechos y muy satisfechos” en un 96%. Mientras que Campos, Nolberto y Coras (2018), concluyeron que en esta dimensión predomina una satisfacción promedio de un 48%. Con relación a lo mencionado Palma (1999) consideró que esta dimensión valora

la actitud que tiene un trabajador sobre su propio desempeño y efectividad de las actividades que realiza; siendo esta valoración un balance de esperado y lo realizado.

Y respecto al séptimo objetivo específico que fue determinar el nivel de la Relación con la autoridad en el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate- 2019; según los resultados se encontró, que los trabajadores presentan un rango alto de satisfacción en un 50%; estos resultados tienen similitud con lo expuesto por Carrillo, Martínez, Gómez y Meseguer (2015) quienes concluyeron que es uno de los componentes mejor evaluados por los profesionales sanitarios. Mientras que Paredes y País (2015), demostraron que los trabajadores estaban insatisfechos en un 56%. Al respecto, López (2005) sostuvo que el grado de aceptación o rechazo al jefe influirá en gran medida a tener éxito en el trabajo.

## **Conclusiones**

Primera.- En relación a la variable Satisfacción Laboral, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel medio de satisfacción en un 74%.

Segunda.- Respecto a la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 evidencia un nivel bajo de satisfacción en un 57%.

Tercera.- Referente a la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 muestra un nivel bajo de satisfacción en un 59%.

Cuarta.- Sobre la dimensión Políticas Administrativas, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel medio de satisfacción en un 85%.

Quinta.- Respecto a la dimensión Relaciones Sociales, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel medio de satisfacción en un 55%.

Sexta.- En cuanto a los resultados obtenidos sobre la dimensión Desarrollo Personal, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel alto de satisfacción en un 59%.

Séptima.- Referente a la dimensión Desempeño de Tareas, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel alto de satisfacción en un 81%.

Octava.- Respecto a la dimensión Relación con la Autoridad, se concluye que el personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019 presenta un nivel alto de satisfacción en un 50%.

### Referencias

Aguirre, C., Andrade, M., y Castro, A. (2005). Desarrollo de un instrumento de variables que podrían influir en la Satisfacción laboral de los trabajadores de la construcción en Santiago de Chile. *Revista de la construcción*, 4(1), 81-90.

ISSN: 0717-7925

Alemán, J. (2017). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería de la Sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Davila Bolaños. Managua, Nicaragua Junio 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Campos, G. Nolberto V. y Coras, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista de Enfermería Herediana*, 11(1), 11-17. doi:10.20453/renh.v11i1.3520

Carrillo, C., Martínez, M., Gómez, C., y Meseguer, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología*, 31(2), 645 - 650.

doi:10.6018/analesps.31.2.169791

- Delgado, S. (2017). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonés 2016* (Tesis de Segunda Especialización - Posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Donaire, M. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de servicios especiales en una institución de salud privada, diciembre 2013 Córdoba-República de Argentina*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Córdoba, Argentina.
- Gestión (01 de mayo de 2018). Día del Trabajo: 7 de cada 10 ejecutivos peruanos dejaría su trabajo por uno que le haga feliz. *El Comercio*. Recuperado <https://gestion.pe>
- Grandez, C. (2019). *Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima-2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Greenberg, J. & Baron, R. (2008). *Behavior in organizations* (9th. ed.). Upper Saddle River: New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- López, J. (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. *Gestión En El Tercer Milenio*, 8(15), 25-36.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional* (11a. ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Muhammad, R. (9 de septiembre de 2016). *What is job-satisfaction? Explain the effects of job-satisfaction on job withdrawal of employees*. Recuperado de <https://www.researchgate.net>
- Núñez, M. y Díaz, A. (2008). El estudio del Nivel de Satisfacción Laboral en las Empresas Públicas y Privadas de Lambayeque, Perú: *Estudio empresarial Hatun Runa*, 1, 132-142.
- Organización Mundial de La Salud. (2000). *Relaciones laborales en el sector salud: Fuentes de información y métodos de análisis*. Quito: OPS/OMS.

- Pablos, M. y Cubo, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 61(239), 195-206.  
doi:10.4321/S0465-546X2015000200006
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27 - 34.
- Paredes, M. y País, D. (2015). Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. *Revista Salud & Vida Sipanense*, 2(1), ISSN 2313-0369/2015
- Randstad Workmonitor. (2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea*. Recuperado de <https://www.randstad.es>
- Robbins, S. y Jude, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México: Prentice Hall Pearson.
- Zambrano, F. (2017). *Satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Salud, las Palmas- Ica 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

## Anexo 13. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis



### Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Eliana Soledad Castañeda Núñez**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Ate, revisora de la tesis titulada **Satisfacción Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019**, de la estudiante Rocio Isabel Orosco Flores, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 11 de Enero de 2020.

---

Eliana Soledad Castañeda Núñez

DNI: 08104562

Anexo 14. Pantallazo del Software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
 turnitin.com/app/content/turn12475987586.../libros/023/Almgre-estilos-000032425

Sanitización Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate. - 2019

feedback studio

Resumen de coincidencias **15 %**

Se están viendo fuentes externas

Ver fuentes similares (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad.	7 %
2	apoyado en una edición	3 %
3	Cybernetica Unicom s.a.s.	1 %
4	novelista una veleta	<1 %
5	Entregado a Universidad.	<1 %
6	Entregado a Universidad.	<1 %
7	apoyado en una edición	<1 %
8	Entregado a CACHUE	<1 %
9	zotero apala ty	<1 %
10	documenta.mh	<1 %
11	empleo emaggo como m	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Sanitización Laboral en el Personal del Centro de Salud Fortaleza, Ate. - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
 Maestría en Gestión Pública

AUTORA  
 Br. Rocío Isabel Orosco Flores (ORCID: 0000-0000-8805-2005)

ANISORIA  
 Dra. Flora Soledad Casavida Viquez (ORCID: 0000-0001-1516-0983)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
 Reforma y Modernización del Estado

Lima - Perú  
 2020

Turnitin Report High Resolution **Feedback**

Página 1 de 38 Número de palabras: 12006





Anexo 15. Formulario de Autorización para la Publicación de la Tesis



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)

..... *Orosco Flores Rocio Isabel* .....

D.N.I. : ..... *42056796* .....

Domicilio : ..... *Av. Nicolás Ayllón 8510 Sta. Clara - Ate* .....

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : ..... *933331720* .....

E-mail : ..... *rocio.oroscof@hotmail.com* .....

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : ..... *Maestra* .....

Mención: ..... *Maestra en Gestión Pública* .....

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... *Orosco Flores Rocio Isabel* .....

Título de la tesis:

..... *Satisfacción Laboral en el Personal del Centro  
de Salud Fortaleza, Ate - 2019* .....

Año de publicación : ..... *2020* .....

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

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : ..... *Rocio F.* .....

Fecha: ..... *20-02-2020* .....

**Anexo 16. Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación**



**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:

Orosco Flores Rocio Isabel

TESIS TÍTULADA :

Satisfacción Laboral en el Personal del  
Centro de Salud Fortaleza, Ate - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

Maestra en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: 22 de Enero del 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad

