



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Factores asociados a la Satisfacción Laboral en el personal Asistencial
y Administrativo del Centro de Salud 09 de octubre - Sayán

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Lioo Ayudante, Roberto Francisco (orcid.org/0000-0001-5057-0712)

ASESORA:

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y mis abuelos, mis ángeles en el cielo, sé que nunca me dejaron caer.

A mis padres por formarme con dedicación y lograr sentar en mi la base para mi éxito personal y profesional.

A mi adorada hija Liang, tu vida ilumina la mía y la llena de amor, eres mi mayor motivación y la luz de mis ojos, te amo.

A mi amada esposa Melissa, no sé qué haría sin ti, gracias por todo lo que haces por nosotros, te amo demasiado.

A toda mi familia y personas, que de una u otra manera siempre estuvieron a mi lado y confiaron en mí.

Agradecimiento

Agradezco a mi asesora Dra. Yris Díaz Mujica, sin su apoyo y comprensión, no lo hubiera logrado, mi respeto y aprecio personal con su persona.

Agradezco a mis compañeros de trabajo del C.S. 9 de Octubre – Sayán, por toda la ayuda y apoyo brindado, sé que comparten mi alegría y satisfacción durante las labores y camaradería.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de Hipótesis	30

Índice de Gráficos y Figuras

	Pág.
Figura1 Grado de SL de los trabajadores del C.S 9 de octubre	25
Figura 2 Grado de SL y el FA a la edad	26
Figura 3 Grado de SL y el FA al sexo	27
Figura 4 Grado de SL y el FA al tipo de contrato	28
Figura 5 Grado de SL y el FA a la carga familiar	29

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito central determinar si existe una asociación entre la satisfacción laboral y el factor asociado tipo de contrato laboral del personal asistencial y administrativo del centro de salud 9. Este estudio se basó desde una perspectiva cuantitativa de tipo básica de diseño transversal se contó con una población de 67 trabajadores asistenciales y administrativos. Se utilizaron los instrumentos de satisfacción laboral de la peruana Sonia Palma Carrillo y un cuestionario de factores asociados, los datos fueron procesados utilizando chi cuadrado, con un nivel de confianza del 95%, con un valor crítico del 11.070, con un rango del 3.15 y la media de entre 2.90 y 3.33. Los resultados arrojan la que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor asociado tipo de contrato laboral del personal asistencial y administrativo del centro de salud 9, observándose también que el factor asociado carga familiar también es estadísticamente correlacional con la satisfacción laboral, en cuanto al logro del objetivo específico se evidenció que existe un nivel de satisfacción laboral aceptable en los trabajadores asistenciales y administrativos del centro de salud 9 de octubre.

Palabras clave: Satisfacción laboral, factores asociados, personal asistencial y administrativo.

Abstract

The main purpose of this research was to determine if there is an association between job satisfaction and the associated factor type of employment contract of the care and administrative staff of the health center October nine. This study was based on a basic quantitative perspective of cross-sectional design. It had a population of 67 assistance and administrative workers. The job satisfaction instruments of the Peruvian Sonia Palma Carrillo and a questionnaire of associated factors were used, the data were processed using chi square, with a confidence level of 95%, with a critical value of 11.070, with a range of 3.15 and the mean between 2.90 and 3.33. The results show that there is a statistically significant relationship between job satisfaction and the associated factor type of employment contract of the healthcare and administrative staff of the health center October nine, also observing that the associated factor family burden is also statistically correlated with job satisfaction, Regarding the achievement of the specific objective, it was evidenced that there is an acceptable level of job satisfaction in the care and administrative workers of the October nine health center.

Keywords: Work satisfaction, associated factors, healthcare and administrative staff.

I. INTRODUCCIÓN

Cuando se habla de Satisfacción Laboral (SL) viene a nuestra mente una serie de constructos para definirla, sin embargo, más allá de ello podemos creer que está ligada a la comodidad de la persona con las actividades que realiza en su lugar de trabajo. Se define a la SL en líneas generales, como una descripción globalizada con cual se hace referencia a los comportamientos de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Es por ello que hablar de Satisfacción en el trabajo implica hablar de actitudes. La satisfacción en el centro de labores es fundamental e importante en cualquier tipo de área profesional; y no solo por del bienestar y comodidad que anhelan de las personas sea cual sea el lugar o ámbito donde realicen su actividad laboral, sino también que estos repercuten de manera directa en la productividad y calidad durante el desarrollo de su trabajo (Chiang, et al. 2007).

La Satisfacción Laboral es bastante importante en cualquier rubro o área profesional y actividad laboral, esto no solo se evidencia en el bienestar personal, también en la obtención y evaluación de resultados, es decir, se refleja en la productividad y calidad, ambas, se dirigen hacia la búsqueda de una mejor calidad de vida de los trabajadores, por ello que durante el desarrollo de esta actividad; el eje fundamental en el que se verá reflejado el resultado será en el usuario también llamado paciente, en esta área (salud) ello viene a ser de suma importancia pues de este modo se humaniza la salud.

Gamarra en el año 2018, realizó una investigación donde arribó a la conclusión que hay una relación alta y representativa en la asociación de factores motivacionales y la satisfacción laboral de personal de salud en una institución pública (hospital), que según a las motivaciones extrínsecas las personas que laboran en dicha unidad, se encuentran medianamente motivados y según a los factores motivacionales intrínsecas es baja la motivación, lo que concluye que es muy importante como el trabajador pueda percibir su trabajo o que tan contento esté con él para poder sentirse satisfecho ya sea motivado de manera intrínseca o intrínseca

Tener en cuenta que, desde hace ya varios años, se analizan y se observan una variedad de trabajos de investigación, analizando y estudiando la Satisfacción Laboral del personal asistencial médico, no médico y administrativos de los establecimientos de salud, donde se identifican sus factores asociados y que tanto ello influye en el desarrollo de su trabajo.

La satisfacción laboral nos expone que tan satisfecho se puede o pudiera encontrarse una persona (trabajador) durante y con su actividad laboral, donde se describe la reacción emocional positiva individual, a todas las circunstancias negativas que afectan y pudieran afectar su actividad laboral, esta respuesta afectiva resulta de la comparación personal de los resultados actuales con sus metas a corto, mediano y largo plazo.

Un individuo con altos niveles de satisfacción sugiere una muy buena predisposición hacia el trabajo, por otro lado, un trabajador insatisfecho se puede observar en él evidentes actitudes negativas hacia sus actividades, el concepto abarca el grado en que el colaborador siente su trabajo en conceptos de satisfacción: que tan seguro, útil y cuanto valoran su trabajo y el logro de metas alcanzadas en su trabajo. Es fundamental diferenciar el origen de la Satisfacción laboral donde se distinguen 2 dimensiones: intrínsecas y extrínsecas. Las primeras nacen en el valor psicológico individual es decir que depende de cada persona, es interno: ser autónomos, independientes, capacidad de elegir un método propio de trabajo, y las extrínsecas que son motivadas de afuera de la persona, son motivaciones externas (medio ambiente): condiciones de trabajo, seguridad, beneficios, entre otros. (Rodríguez K. 2002)

Hablar entonces de satisfacción laboral es de mucha importancia ya que define muchas veces el trabajo de los colaboradores siendo este el motivo principal que pueda originar la afectación en la organización, por lo cual, cuando el personal se encuentra insatisfecho no podrá realizar su trabajo de manera óptima, el trabajo no será eficiente ni eficaz, tampoco tendrá motivaciones para esforzarse. El descontento, la insatisfacción en el ámbito laboral se vincula y se pone de manifiesto con el ausentismo, la rotación, la impuntualidad, la productividad baja, la

aspereza, el hurto y los problemas de salud ocupacional física y mental (Davis y Newstrom 2000).

En los últimos meses se observó muchas quejas en cuanto a la atención del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre, ante dicha problemática y preocupado por la situación actual en el establecimiento es que se tuvo como necesidad descubrir, entender y comprender el nivel de SL del personal del establecimiento.

Es por ello que la presente investigación, tomando en cuenta que las variables son Satisfacción Laboral y Factores Asociados los cuales tomamos en cuenta, la edad, el sexo, carga familiar y tipo de contrato se formuló la presente pregunta general: ¿Cuáles son los factores asociados al nivel de satisfacción laboral más predominantes de los profesionales asistenciales y administrativos del centro de salud 9 de octubre? Se formuló la siguiente pregunta específica: ¿Cuál es el Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre en relación a la edad, tipo de contrato, sexo y a su carga familiar?

En la presente investigación, proponemos conocer la satisfacción laboral como un elemento de gran y vital importancia en la vida laboral de los trabajadores, sabemos que las personas dedican la mayor parte de su vida adulta en sus centros laborales, destinan la gran parte de las horas del día en sus actividades de trabajo y de índole profesional, pues de ello depende su condición económica, su estabilidad emocional y bienestar, se conoce que el trabajo nos brinda muchas percepciones conductuales en la realización de un individuo como la autenticidad, autonomía, potenciando y elevando la autoestima e identificación con las entidades en donde una persona se pueda desarrollar.

Este trabajo de investigación tomará como la teoría de motivación-higiene o teoría de los dos factores, la cual afirma que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que experimentan en su ambiente laboral. Como consecuencia, esto explica que las respuestas de las personas hacia el trabajo sean diferentes, dependiendo de si se sienten satisfechas o insatisfechas.

Esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg, quién determinó por medio de sus estudios que los factores que impulsan a los trabajadores son los factores de higiene y de motivación. De ahí que la teoría de Herzberg reciba el nombre de teoría de motivación-higiene, teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg.

Herzberg que es usado por la peruana Sonia Palma Carrillo que es de quien se utilizará el cuestionario de satisfacción laboral.

El resultado de la investigación servirá como precedente para futuras investigaciones que quieran abordar este tema, con esto se desea contribuir aportando a la mejora, elaborar estrategias concretas para mejorar dichos resultados, ayudará también a la entidad pública a tener datos referenciales del personal de salud que labora en el establecimiento, por ende, proponer alternativas de solución ante los hallazgos.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general: Conocer cuáles son los factores asociados que se relacionan a la satisfacción laboral más predominantes en el personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre, como objetivo específico Identificar el Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre. Como hipótesis nula se plantea: No existe una asociación entre la satisfacción laboral y el factor asociado al tipo de contrato del personal asistencial y administrativo del centro de salud 9 de octubre, como hipótesis alterna se propone: Existe una asociación entre la satisfacción laboral y el factor asociado al tipo de contrato del centro de salud 9 de octubre.

II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se tomó como referencia investigaciones nacionales como internacionales las cuales sirvieron como apoyo para el trabajo investigativo, estas referencias también utilizan a la satisfacción laboral como un punto álgido en la vida de los trabajadores, a continuación, se detalla las siguientes investigaciones.

Limaymanta (2021) elaboró la tesis factores en una Universidad Pública y una Privada de Lima Metropolitana. Este estudio consta de dos fases. El objetivo fue determinar los principales factores que configuran la satisfacción laboral del profesorado de una universidad pública y de una universidad privada de Lima. Los resultados demuestran que el reconocimiento, las condiciones del trabajo, el logro, la compensación y las oportunidades de promoción se asocian con la satisfacción laboral, mientras que el grupo etario, sexo, formación académica y categoría laboral no se asocian con ella.

Ordoñez (2021) investigó sobre los factores asociados a la satisfacción laboral en profesionales obstetras. El objetivo de determinar cuáles son los factores que se asocian a la satisfacción. Para este estudio se trabajó con una muestra de 40 trabajadores. En relación a los factores intrínsecos que, el 22.5% (09) trabajadores respondieron encontrarse muy insatisfecho, En relación a los factores extrínsecas condiciones físicas, el 25% (10) trabajadores respondieron encontrarse muy insatisfecho, En relación a los factores intrínsecos de monitoreo, el 20% (08) trabajadores respondieron encontrarse muy insatisfecho, En relación a los factores intrínsecos de supervisión, el 25% (10) trabajadores respondieron encontrarse muy insatisfecho.

Gamarra (2018), realizó la investigación también sobre factores motivacionales asociados a la satisfacción laboral del personal de salud también en un hospital". Esta materia, tiene como finalidad, establecer si los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos están asociados a la SL del personal de Enfermería. Finalmente arribó a la siguiente conclusión que hay una relación alta y representativa en la asociación de factores motivacionales y la satisfacción laboral

de Enfermería, que según a las motivaciones extrínsecas las personas que laboran en dicha unidad, se encuentran medianamente motivados y según a los factores motivacionales intrínsecas es baja la motivación.

Lazo (2017) investigó los factores asociados a la satisfacción laboral en cirujanos dentistas. Dicha investigación tuvo como objetivo determinar los factores asociados a la satisfacción laboral. Los resultados de este estudio mostraron una relación estadísticamente significativa entre los factores internos y externos y la satisfacción laboral, siendo el factor salario el que más influye en la satisfacción. En cuanto a la satisfacción laboral general, los cirujanos dentistas de dicha la Red, se encuentran en el nivel indiferente, lo que podría indicar que existe lealtad con la institución en la que laboran por las dificultades que se tiene para lograr un puesto de trabajo seguro. Respecto a las características demográficas de este grupo profesional no se encontró relación con la satisfacción laboral.

Bobbio, Ramos. (2007) investigó sobre la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial y no asistencial. El objetivo fue determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Existe un porcentaje bajo en cuanto a la SL en personal asistencial médico y no médico del HNDM, donde se observa que se encuentra por debajo de lo indicado en la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico.

Berrio (2021) investigó sobre los factores asociados a la satisfacción laboral de personal administrativo, los resultados de investigación en cuanto a los factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública. Los factores asociados a la satisfacción laboral corresponden a sexo, edad, tipo de vinculación y antigüedad. De igual forma, se destacan los niveles altos de satisfacción que presenta el personal administrativo con el tipo de tareas que desarrollan, el modo de ser y estilo de dirección de los superiores, el modo de ser

y comportamiento de los colegas y el trabajo en general, lo cual no es tan representativo con el salario ni con la promoción u oportunidad de ascenso.

Molina (2009) desarrolló la investigación sobre los factores relacionados con la satisfacción laboral en personal de salud de un hospital. Su objetivo fue analizar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería y establecer los factores sociodemográficos y profesionales relacionados con la misma. La edad media de los encuestados es de 42,9 años; 72% mujeres, 64,9% casados, 73,3% vinculados en propiedad, 58,7% son del bloque de hospitalización y 67,6% tiene turno rotatorio. Análisis y discusión: un entorno de trabajo que garantice más satisfacción laboral para los profesionales de enfermería redundaría en mejoras de calidad en los cuidados recibidos por los pacientes de parte de este tipo de personal.

García (2007), desarrolló la investigación de satisfacción laboral del personal de salud su objetivo fue identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel, en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Resultados: La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínsecas (indiferente).

En este apartado iniciaremos con la teoría con la cual se trabajó y la cual sustenta la presente investigación.

La Satisfacción Laboral está estrechamente ligada a la salud ocupacional donde podemos ver el planteamiento desde la OMS, donde lo que se busca es el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales y es fundamental para una genuina pretensión al trabajo honesto el cual es un indicador de mejora de la calidad de vida del trabajador (OMS 1999 citado por Palma 2006). Es probablemente con el aporte de Elton Mayo (1920) en la West Electric Company en Hawthorne, que, al tomar importancia por el descanso y la luz para optimizar la productividad, se inicia una línea de trabajo en esta área, dicho autor se percató que estos aspectos se relacionaban con fuertes sentimientos en los trabajadores,

identificando así una sociedad entre actitudes, relaciones interpersonales y productividad (Palma 2006).

Esta actitud tiene como base las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su trabajo y que estos por consiguientes son direccionados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene de lo que debería ser en su trabajo.

El sostener niveles altos de satisfacción en el lugar de trabajo, significa una mejora de los manejos en el entorno laboral, trabajo en equipo teniendo como resultado en una interacción óptima en las diferentes áreas, las cuales llegan a ser considerados como indicadores de calidad.

La SL es mucho más que el trabajo que se realiza, puesto que se requiere comunicación entre los gerentes y colegas, cumplir con los reglamentos de la organización a la cual se pertenece, así como cumplir con sus políticas, lograr los estándares de desempeño, sobrellevar las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. (Amorós, 2007) con esto lo que se quiere demostrar es que cuando se realiza una evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma integral de todos los elementos que intervienen en sus actividades laborales.

Siendo la realidad organizacional la que determina las facetas predominantes, es natural que se identifiquen coincidencias en cuanto a los factores de satisfacción, por lo que la tarea de identificación debe centrarse en el empleo de la clasificación que mejor exprese la realidad de la organización evaluada.

Muchas de las afirmaciones sugieren que la satisfacción es producto de una relación de interacción con el entorno mediado por las vinculaciones personales, las mismas que dan lugar a manifestaciones dimensionales de la actitud hacia su labor.

Para esta investigación se tomará como referencia la teoría de Frederick Herzberg, Máuser y Synderman (1959), el cual fue utilizado para realizar el

planteamiento de satisfacción laboral Sonia Palma Carrillo (autora del instrumento a utilizar en la presente investigación).

La teoría de los factores de la Motivación e Higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, citado por Palma 2006), manifiestan que la satisfacción es consecuencia de un óptimo y adecuado estado motivacional; producto de la interacción de los factores higiénicos o preventivos y de factores estrictamente motivacionales, según describen los autores, estos factores inciden con gran fuerza en la satisfacción laboral.

Según este modelo los autores manifiestan que la satisfacción y la insatisfacción laboral no son dos polos opuestos sino dos dimensiones independientes determinadas, cada una de ellas por diferentes factores y situaciones. Los autores llegan a esta conclusión tras la realización de un estudio en el que evaluaron la satisfacción laboral por medio del denominado método de los incidentes críticos.

Dicho método consiste en solicitar al trabajador una descripción de aquellas situaciones de su trabajo que le han hecho sentirse considerablemente satisfecha, por otro lado, describir aquellas situaciones donde han producido una especial insatisfacción. Los resultados de la aplicación de este método evidenciaron, que la satisfacción laboral depende de factores intrínsecos al trabajo, como el contenido de la tarea, el desarrollo personal, las posibilidades de promoción, la responsabilidad o el reconocimiento de los demás. La ausencia de estas, a las que se denomina factores motivacionales, hace que la persona no esté satisfecha con su trabajo, sin embargo, tampoco será motivo de insatisfacción.

La teoría de los dos factores se basó en la consigna que la relación entre un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar o el éxito y también el fracaso del individuo (Herzberg, 1959).

Los factores motivacionales, que están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el trabajador realiza, ello incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad o el sentido de cumplir

con el deber y la capacidad de desarrollarse personalmente en él, todos ellos ayudan a satisfacer las necesidades motivadoras (Herzberg, 1959) En conclusión, los motivadores son factores intrínsecos y que pertenecen al mundo interno de la persona, su presencia causa satisfacción y su ausencia indiferencia. Constituyen elementos de vital importancia para generar altos niveles motivacionales y por consiguiente buen desempeño en el trabajo.

Los factores higiénicos o externos, son factores del contexto y se sitúan en el ambiente externo, en ellos se incluye la seguridad, el ambiente físico de trabajo, el salario o recompensa monetaria, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las políticas de la empresa. Los factores higiénicos son extrínsecos su presencia no aumenta la satisfacción, sin embargo, si aquellas no se encuentran presentes causan insatisfacción. (Herzberg, 1959).

Cuando los factores higiénicos son adecuados o positivos en cuanto a la percepción del trabajador se logra evadir la insatisfacción de los colaboradores, pues estos no logran aumentar de manera permanente la satisfacción y cuando lo hacen no pueden sostenerla en el tiempo (ello sugiere que es de un corto periodo), pero cuando estos son inadecuados, negativos o limitados provocan insatisfacción en los colaboradores.

Otros autores como Fernández (2010) sostienen que hay otros factores que también influyen en la satisfacción y cada uno de ellos genera efectos positivos en su motivación: Seguridad, y estabilidad, las condiciones físicas del entorno, la estabilidad que te brinda la empresa, las relaciones con los colegas y el reconocimiento de tus labores, el respeto a los superiores y compañeros, el reconocimiento por parte del personal de la organización y la posibilidad de desarrollarse tanto personal como profesionalmente, lo que muchos llaman ahora línea de carrera.

Maslow (1943) señala, que en un puesto de trabajo cuando se cubren las necesidades con eficacia se produce un diferencial de satisfacción, según el nivel de jerarquía de necesidad donde se encuentre como son: Las Fisiológicas, las

cuales son fundamentales para la subsistencia del ser humano, para su supervivencia. Las de Seguridad se satisface, la social donde se observa las relaciones con los pares y las amistades y pertenencia a un grupo en especial, la de estima donde encontramos el auto respeto, el estatus y por último y el más alto de toda la escala, la autorrealización donde el ser humano logra sus objetivos y se potencia superándose.

La satisfacción en el trabajo se relaciona con las siguientes actitudes de los colaboradores: Dedicación al trabajo, los trabajadores se involucran en su actividad, invirtiendo tiempo y energía, considerándolo esto como una parte trascendente de su vida. Al contar con un trabajo que reúna las condiciones para lo cual nos hemos formado y realizarlo de manera satisfactoria, nos brinda una imagen de nosotros mismos, el personal cree en la ética laboral, tiene necesidades altas de crecimiento, se complacen en participar en la toma de decisiones. Por consiguiente, evitan tardar en llegar a su centro de labores o en su defecto faltar, dar una adecuada imagen y están dispuestos a asumir cumplir con jordanas continuas logrando así elevados desempeños.

Compromiso organizacional, considerado el compromiso de los empleados, aquí el trabajador se identifica con la empresa, participa activamente y su objetivo es permanecer en la compañía a largo plazo. El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mucha más antigüedad y con éxito personal, generalmente estos trabajadores tienen antecedentes satisfactorios de asistencia, apego a políticas, pocas veces cambia de trabajo.

El estado anímico en el centro laboral, que pueden ir desde positivos, mostrando energía, pro actividad y motivación; a negativos en intervalos de corto tiempo. La satisfacción laboral es la respuesta emocional o afectiva hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo los factores de éste y la evaluación del mismo por lo que el concepto mejor estructurado apunta a describirlo como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo basado en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2006).

Aquí se muestra los factores de Satisfacción Laboral, que la misma autora distingue: **Factor I:** Significación de la Tarea. Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo permite lograr un sentido de realización, esfuerzo, equidad y / aporte material. **Factor II:** Condiciones de Trabajo. Sostiene que es la evaluación del trabajo en función a la disponibilidad de elementos normativas que regulan la actividad del trabajador. **Factor III:** Reconocimiento Personal y/o Social. Es aquella tendencia a evaluar del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo. **Factor IV:** Beneficios Laborales. Es aquella disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Los determinantes de la Satisfacción en el trabajo son las variables relacionadas con el trabajo en general, determinan la Satisfacción, tales como la naturaleza del trabajo, la remuneración justa, otros beneficios, compañeros de apoyo y las condiciones de trabajo.

Las investigaciones sugieren que los colaboradores tienden a mantenerse en trabajos que les den oportunidades donde ellos puedan desarrollarse a futuro en su campo de acción, donde puedan utilizar herramientas y habilidades, hacen una variedad de tareas, libertad para hacer el trabajo a su manera y la retroalimentación de lo bien que hacen su trabajo, necesitan un sistema de pagos y políticas de promoción equitativas y puntuales, no ambiguas y de acuerdo a sus expectativas.

Empleados y empleadores tienen preocupaciones muy similares en relación a la mejora en el ambiente de trabajo por razones de comodidad y facilitación del trabajo, prefieren un ambiente físico seguro, óptimo, con las adecuadas condiciones, limpio con un mínimo de distracciones, y la necesidad de interactuar socialmente, por lo tanto, no es sorprendente que la amabilidad y la solidaridad entre compañeros de trabajo permitan incrementar la satisfacción en el trabajo.

Existen determinantes en el trabajo que pueden influir en la satisfacción laboral, como que los trabajadores optan por preferir los puestos de trabajos que les brinden oportunidades donde puedan aplicar sus conocimientos, sus capacidades

y desarrollar más aun sus habilidades, y que les puedan ofrecer una variedad de tareas libertad de decisión y retroalimentación, (autonomía), que contemplen adecuadas remuneraciones, políticas de ascenso adecuadas, y un ambiente de trabajo considerado. (Shultz, 1990).

Si bien hay que evidenciar que nos indican que los determinantes de la satisfacción son tener un trabajo intelectualmente estimulante con condiciones favorables, colegas cooperadores, condiciones ambientales favorables, estas pueden variar; como que, la satisfacción con el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, relaciones entre compañeros del trabajo, recompensas asociadas y condiciones laborales.

Así mismo se destaca la remuneración, realización personal, relación con los superiores, oportunidades de promoción. Es necesario que a los trabajadores se les brinden condiciones de trabajo optimas, así como prestaciones sociales para la solución de problemas que tienen en sus casas con sus familias, así mismo, necesitan ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades de mayor envergadura, lo cual sugiere una constante capacitación, necesitan que se les trate de manera justa y equitativamente, sin favoritismos, orientados por el logro de sus objetivos laborales, premiando así el esfuerzo y el mérito. Desde el punto de vista organizacional la satisfacción laboral depende de ganar lo suficiente para vivir decorosamente para alimentarse, vestirse y tener recreación, no solo a nivel individual sino a nivel familiar, es decir lograr la satisfacción de todas sus necesidades y sentirse pleno y satisfecho con lo que realizan.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación:

3.1.1. La investigación se desarrolló bajo el tipo de investigación Básica, la cual se denomina también investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo fue incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico (Hernández, 2014).

3.1.2. La presente también estuvo trabajada bajo el diseño No experimental, descriptivo, transversal, según Hernández (2014) manifiesta que en este diseño se recolectan los datos en un solo momento, en un tiempo único, sin intervenir en el ambiente y su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado.

3.2 Variables y Operacionalización de Variables

Satisfacción Laboral – Variable Independiente

Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo basado en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia laboral.

Factores Asociados: Edad, Sexo (Según la OMS, el "sexo" hace referencia a las características biológicas y fisiológicas que definen a los varones y mujeres), Carga Familiar y Tipo de contrato – Variable Dependiente

Los factores asociados son aquellas variables sociales, culturales y económicas que, al actuar de forma individual o combinada, inciden positiva o negativamente en el accionar de un trabajador y que permiten explicar su rendimiento.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 La población con la que se trabajó fueron los trabajadores del establecimiento de salud 9 de octubre, personal asistencial y administrativo, la cual asciende a número 67.

3.3.2. La muestra tomada fueron 67 colaboradores que laboran en el centro de salud 9 de octubre asistencial y administrativo.

3.3.3. El muestreo fue de tipo Probabilístico, pues este subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma probabilidad de ser elegidos. (Hernández, 2003).

La Técnica de Recolección de Datos, se realizó por medio de encuestas las cuales se aplicaron de manera individual en el establecimiento de salud mencionado durante el mes de mayo del 2022.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para lograr los objetivos propuestos, se recurrió al empleo de técnicas de investigación como la encuesta de Satisfacción Laboral, de igual manera se elaboró una pequeña encuesta sobre los datos para la medición de la variable factores asociados como lo son: edad, sexo, carga familiar y tipo de contrato, la cual se ha aplicado a los profesionales del centro de salud 9 de octubre el cual es la población de la presente investigación

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Para efectos de la Confiabilidad del instrumento, ésta se estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman. Los coeficientes obtenidos avalan la confiabilidad del instrumento. (Palma, 1999).

La selección de los ítems que se consideraron para determinar el puntaje de inconsistencias, fueron 6 pares de ítems con mayor grado de correlación entre sí y cuyos contenidos similares debieran corresponder puntuaciones similares. La discrepancia distante o extrema puntúa como inconsistencia y un puntaje igual o mayor a 4 se considera como indicador de prueba inconsistente. Este cálculo está igualmente programado para calcularse de modo automático en el software

respectivo. También la validez de contenido fue de la mano con el método de jueces para efectos del ajuste contenido de los ítems.

3.5 Procedimiento

Después de haber planteado las bases teóricas con las cuales se trabajó, se señaló los pasos a seguir, como se inició con la aplicación de las encuestas, las cuales fueron el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carillo y el cuestionario de Factores Asociados, los cuales se aplicaron durante los espacios de descansos de los trabajadores (break) en el establecimiento de salud 9 de octubre.

3.6. Método de Análisis de Datos

Luego de aplicadas las encuestas, estas fueron debidamente calificadas de acuerdo al manual, seguidamente se procesó la información para lograr los objetivos propuestos.

Para el procesamiento de datos se trabajó mediante estadística inferencial, ya que lo que se quiere es contrastar las hipótesis, por otro lado, este procedimiento permitió procesar respecto a una población a partir de una muestra.

3.7. Aspectos Éticos

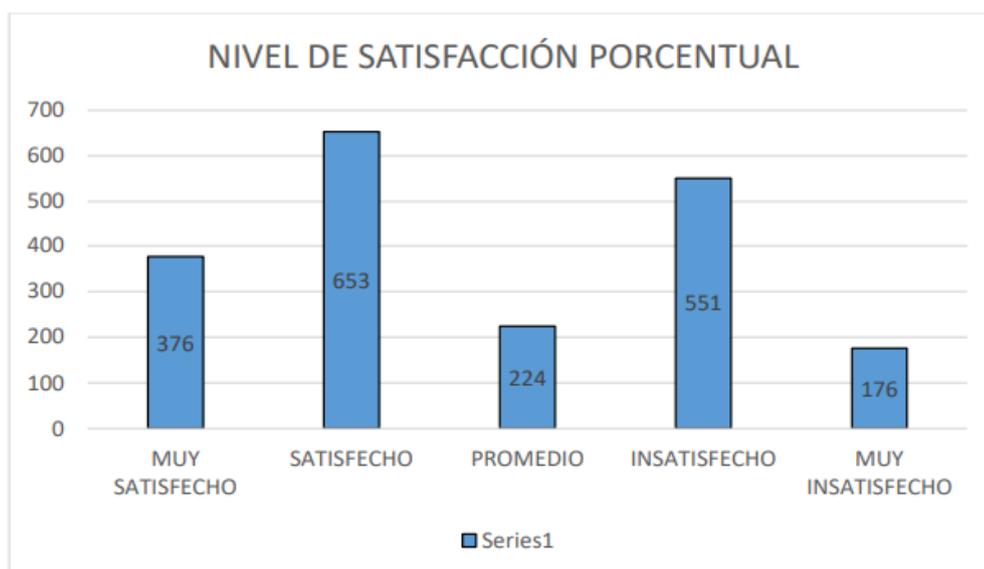
Todos los participantes a los que se les aplicó las encuestas tuvieron la libertad de elegir si deseaban participar en la investigación (de manera voluntaria), ya que las encuestas fueron anónimas con la finalidad de salvaguardar la identidad de los trabajadores.

IV. RESULTADOS

4.1 Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre

Figura 1:

Grado de satisfacción laboral de los trabajadores del C.S. 9 de Octubre

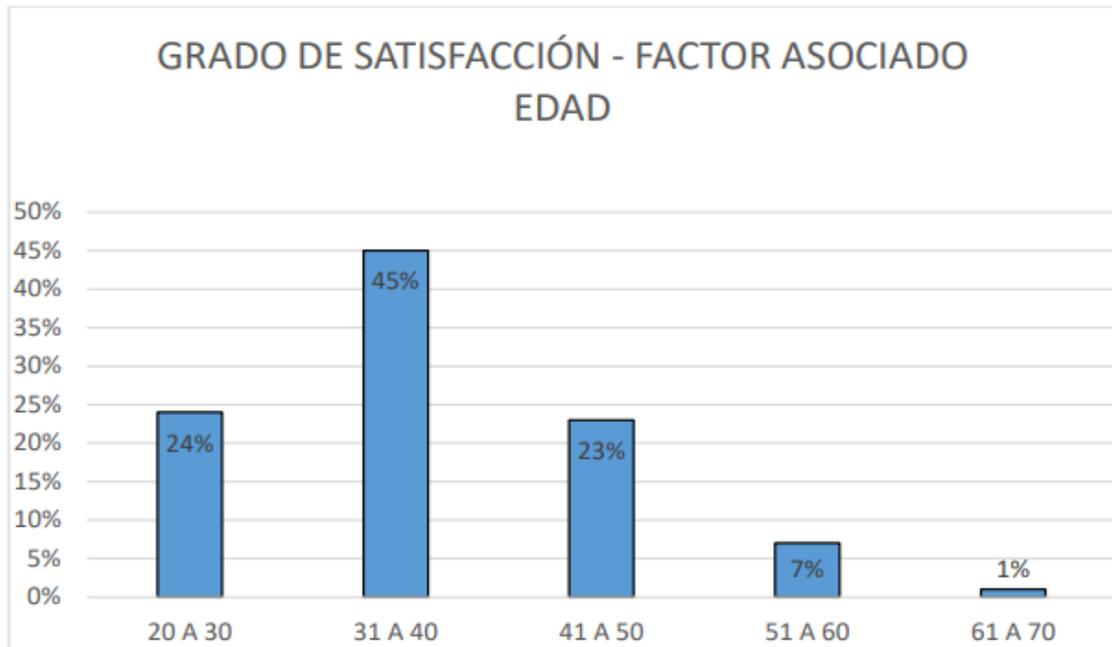


La figura 1 muestra los niveles de Satisfacción Laboral del personal asistencial y administrativo del establecimiento de salud, se observa que existe mayor porcentaje de trabajadores que se encuentran entre los rangos de Satisfechos (33%) y muy satisfechos (19%), dando un total de 52%, mientras que existe un porcentaje de 11% que sienten una satisfacción promedio, por otro lado se observa que existe un 28% de porcentaje de trabajadores insatisfecho y un 9% de trabajadores muy insatisfechos.

4.2. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre en relación a la edad

Figura 2:

Relación entre el grado de satisfacción laboral y el factor asociado edad.

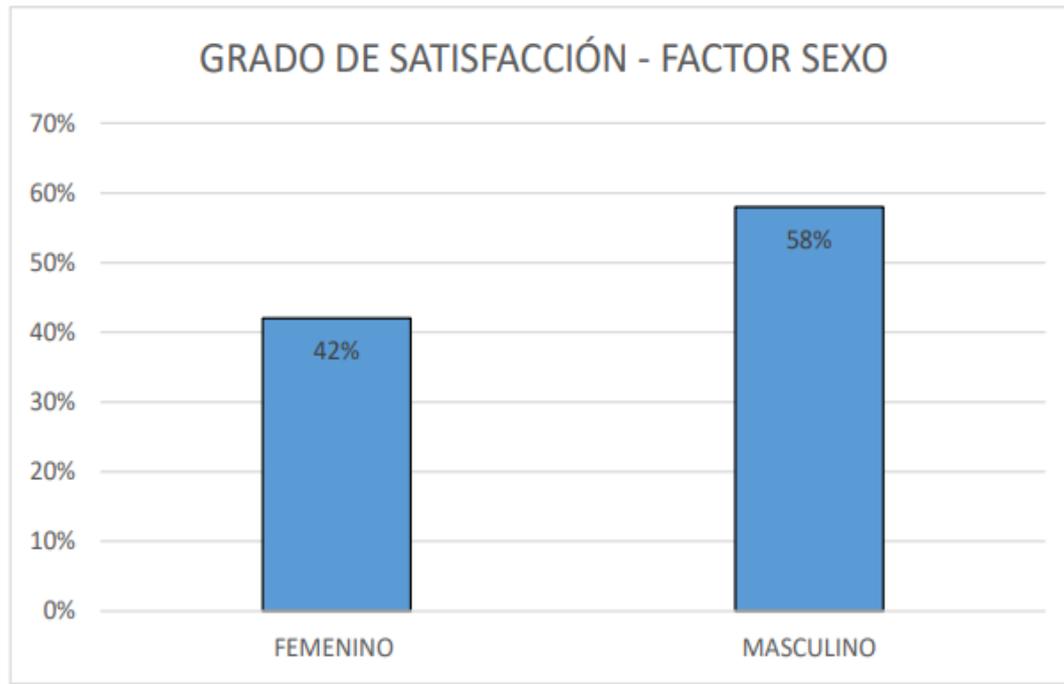


La figura 2 muestra que el grupo etareo en rango "31 a 40 años" son los que más grado de satisfacción tienen con un 45%, a diferencia del grupo "20 a 30 años 24% y el grupo "41 a 50" con el 23% por lo tanto de debe analizar los factores influyentes en los otros grupos de colaboradores y mejorar sus grados de satisfacción (condiciones, turno y actividades).

4.3. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre en relación al factor asociado sexo.

Figura 3:

Relación entre el grado de satisfacción laboral y el factor asociado al sexo.

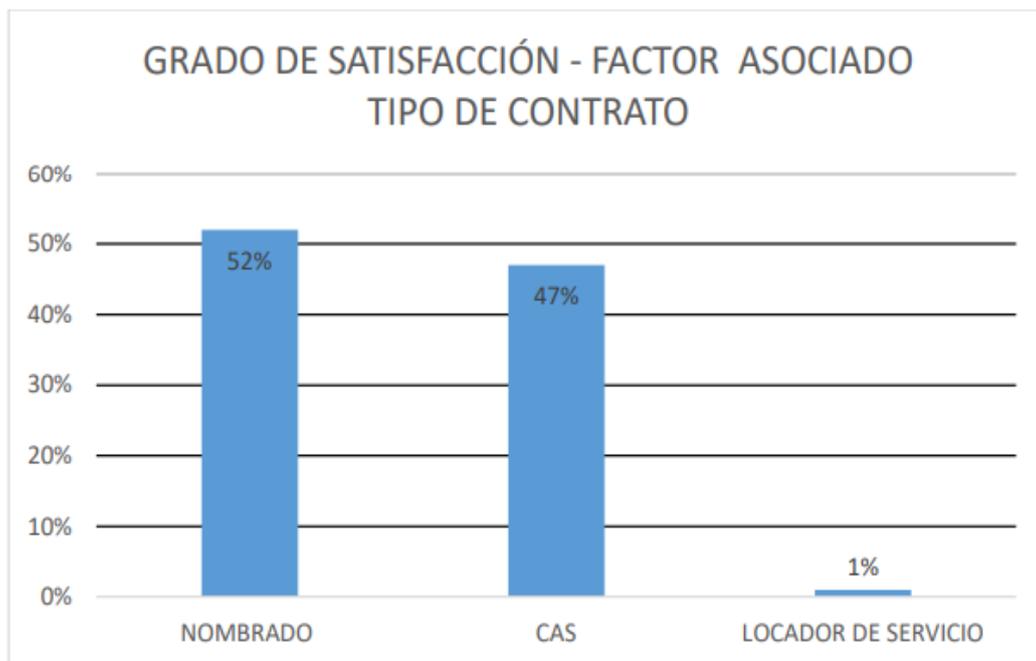


La figura 3 muestra que existe un nivel de satisfacción laboral asociado al factor sexo de un 42% en el sexo femenino y un 58% en el sexo masculino, existiendo una discrepancia diferencial en el grado de satisfacción laboral, mostrando al sexo masculino como el que tiene mayor grado de satisfacción en comparación al sexo femenino.

4.4. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre en relación al factor asociado tipo de contrato.

Figura 4:

Relación entre el grado de satisfacción laboral y el factor asociado tipo de contrato.



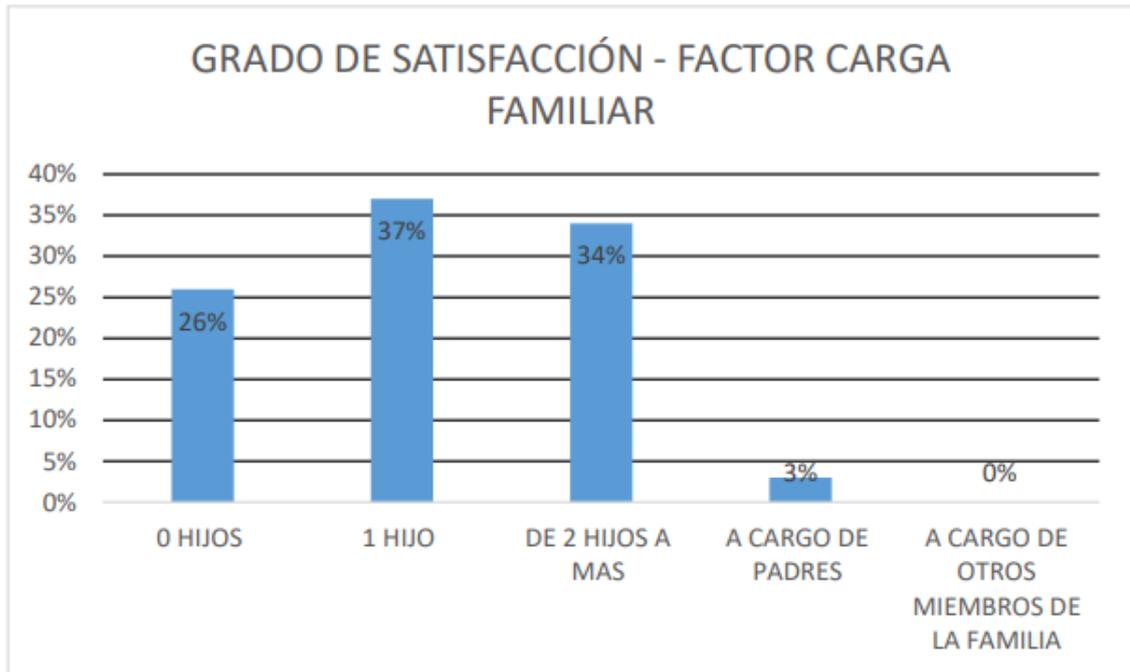
Se puede observar en la figura 4 que con respecto al factor asociado tipo de contrato, en la cual los del grupo D.L. 276 nombrado representan el 52% con una diferencia significativa apenas del = 5% con respecto al grupo CAS debiéndose evaluar la equidad salarios entre ambos grupos, por otro lado, se observa que el grupo con menos satisfacción laboral son los trabajadores quienes se encuentran bajo el régimen de locador de servicios o terceros.

Siendo que el personal con mayor satisfacción laboral son los trabajadores que se encuentran dentro del régimen laboral nombrado D.L. 276.

4.5. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre en relación al factor asociado carga familiar.

Figura 5:

Relación entre el grado de satisfacción laboral y el factor asociado carga familiar.



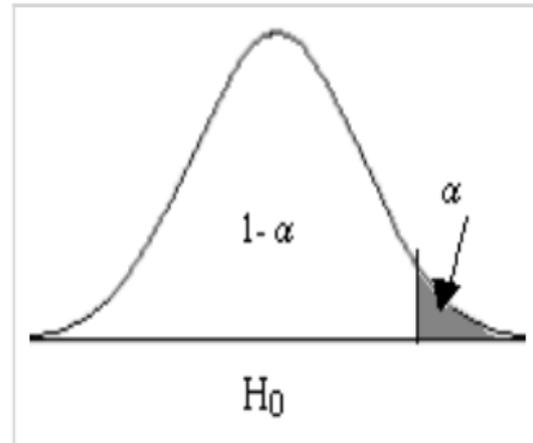
Como se puede observar en la figura 5 con respecto al grado de satisfacción el grupo (1 hijo) 37%, son los que tienen mayor grado de satisfacción, seguido por el grupo que tiene (2 a más hijos) 34%, así como también (0 hijos) 26%, por otro lado existe un bajo porcentaje de colaboradores que tienen a su cargo padres o demás miembros de la familia, lo que deja sin significancia a ese grupo (3%).

4.6 Prueba de Hipótesis

Tabla 1:

Tabla de nivel de confianza – Prueba de Hipótesis

Ho	< o ≤	95%
Ha	≥ o >	90%
Nivel de Confianza		99%
Significancia (alfa)		1%
Z crítica		2.33
n		67
Probabilidad Teórica (P)		95%
Probabilidad Muestral (Po)		54%
Probabilidad complementaria Muestral (Q = 1 - P)		5%
Zp		- 15.3 98



H0: No existe una asociación entre la satisfacción laboral y el factor asociado al tipo de contrato del personal asistencial y administrativo del centro de salud 9 de octubre

H1: Existe una asociación entre la satisfacción laboral y el factor asociado al tipo de contrato del centro de salud 9 de octubre.

Según la tabla 1, los resultados demuestran que se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor asociado tipo de contrato y carga familiar.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de nuestra investigación evidencian que para los trabajadores del centro de salud 9 de octubre los factores asociados más predominantes son la carga familiar y el tipo de contrato siendo estos según la teoría Bifactorial de Herzberg (1959) son factores extrínsecos, higiénicos (la seguridad, el ambiente físico de trabajo, el salario o recompensa monetaria, las relaciones interpersonales, el liderazgo y las políticas de la empresa). Según este autor cuando los factores higiénicos son adecuados o positivos en cuanto a la percepción del trabajador se logra evadir la insatisfacción de los colaboradores, pues estos no logran aumentar de manera permanente la satisfacción y cuando lo hacen no pueden sostenerla en el tiempo (ello sugiere que es de un corto periodo), pero cuando estos son inadecuados, negativos o limitados provocan insatisfacción en los colaboradores. En cuanto al objetivo general de la presente investigación los factores asociados más resaltantes o predominantes son carga familiar y tipo de contrato siendo estos factores extrínsecos para la satisfacción de los trabajadores, realizando la comparación de la presente investigación, citamos a Gamarra en el año 2018, donde arribó a la conclusión que hay una relación alta y representativa en la asociación de factores motivacionales y la satisfacción laboral de personal de salud en una institución pública (hospital), que según a las motivaciones extrínsecas las personas que laboran en dicha unidad, se encuentran medianamente motivados y según a los factores motivacionales intrínsecas es baja la motivación, arribando a que es muy predominante la motivación extrínseca en el caso de la investigación se rige al tipo de contrato y carga familiar.

De acuerdo al objetivo específico de la investigación se determinó que existe un mayor porcentaje de personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre que se encuentra satisfecho, se observa que existe mayor porcentaje de trabajadores que se encuentran entre los rangos de satisfechos (33%) y muy satisfechos (19%), dando un total de 52%, mientras que existe un porcentaje de 11% que sienten una satisfacción promedio, por otro lado se observa que existe un 28% de porcentaje de trabajadores insatisfecho y un 9% de trabajadores muy insatisfechos, esto sugiere que existen más trabajadores que se encuentran satisfechos y cómodos en cuanto al trabajo que realizan, ello discrepa con lo

propuesto por Gamarra (2018) siendo que en su investigación evidenció una satisfacción laboral general baja en un 54.5%, así mismo es baja en cuanto a las diversas dimensiones de la satisfacción tales como: trabajo en conjunto, a estructura físico, en como realiza su trabajo, con relación subordinado-supervisor, así mismo en cuanto a satisfacción con las oportunidades de desarrollo y remuneraciones es mediana, a diferencia la investigación presentada.

Según a investigación de García (2017) obtuvo como resultado en su investigación que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca se ubicó en el nivel de indiferente 4.8, con puntuaciones que van desde 5.3 para el servicio de nutrición y dietética, y 5.2 para el servicio de enfermería, asistentes médicas, laboratoristas y elevadoristas, hasta puntuaciones de 4.4 para inhaloterapeutas y 4.1 para terapistas, a mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente), en este caso si encontramos una diferencia con la presente investigación pues según nuestros resultados los factores extrínsecos son muy predominantes y significativos para la satisfacción de los trabajadores. Con respecto al tipo de contrato, en la cual los del grupo D.L. 276 nombrado representan el 52% con una diferencia significativa apenas del = 5% con respecto al grupo CAS, por otro lado, se observa que el grupo con menos satisfacción laboral son los trabajadores quienes se encuentran bajo el régimen de locador de servicios o terceros, siendo que el personal con mayor satisfacción laboral son los trabajadores que se encuentran dentro del régimen laboral nombrado D.L. 276. De igual manera en la investigación realizada por Lazo (2007), los resultados de este estudio mostraron una relación estadísticamente significativa entre los factores internos y externos y la satisfacción laboral, siendo el factor salario el que más influye en la satisfacción, el cual es un factor extrínseco, coincidiendo con la investigación que se realizó.

En la investigación de Bobbio y Ramos (2017) quienes investigaron la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico, sus resultados arrojaron que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por

enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio. Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso; mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual y con la supervisión ejercida sobre ellos. Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico, en este caso para esta investigación el personal manifestó que se encuentra insatisfecho, no obstante y como ya se ha manifestado anteriormente en la investigación, el personal del establecimiento de salud 9 de octubre muestran una considerable satisfacción laboral, en general para el personal asistencial y administrativo la carga familiar y el tipo de contrato indistintamente son importantes sin diferenciar la profesión lo que difiere a la investigación citada.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se rechaza la hipótesis nula, existiendo una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el factor asociado tipo de contrato, también se encontró una relación estadísticamente significativa con el factor asociado carga familiar, siendo estos dos factores los sobresalientes en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos del centro de salud 9 de octubre.

Segundo: Existe un mayor porcentaje de personal asistencial y administrativo del C.S. 9 de octubre que se encuentra satisfecho (52%) frente a un 28% que se encuentra insatisfecho, considerando que existe un 20% que se encuentra con una satisfacción promedio. Existiendo un nivel de satisfacción aceptable por parte del grupo evaluado.

Tercero: Con respecto al factor asociado edad, el grupo etareo con un rango de 31 a 40 años de edad son los que tienen un alto grado de satisfacción laboral, así como también el grupo etareo con un rango de edad de 41 a 50 años, en cuanto a la relación de satisfacción laboral y sexo, el sexo masculino tiene mayor satisfacción laboral que el sexo femenino, en cuanto al grupo con mayor satisfacción laboral es el personal nombrado con un 52%, seguido de los trabajadores CAS con un 47% seguido del locador de servicios quienes muestran una evidente insatisfacción, solo se evidencia un 1% de trabajadores satisfechos bajo este régimen laboral, por último se observa que las personas con mayor satisfacción laboral son aquellas que cuenta con una carga familiar de 1 hijo, 2 hijos a mas, seguidamente de los que no tienen hijos o carga familiar.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Transversalmente brindar algunas oportunidades a los grupos con factor "de 2 hijos a más" pues al tener más carga familiar se le deberían brindar bonos con equidad en referencia a la labor desempeñada, y como consecuencia elevar los niveles de satisfacción.

Segundo: Incrementar las plazas de D.L. 276, nombrado y/o generar una brecha remunerativa acorde a con los cargos desempeñados con el grupo CAS, para así aumentar el nivel de satisfacción laboral a muy satisfecho entre la muestra de colaboradores, así como también incentivos económicos por algún factor interviniente, por ejemplo, la puntualidad, desempeño laboral u otros, así como brindar beneficios a los familiares de los colaboradores e identificar la vulnerabilidad de estos.

Tercero: Desarrollar un programa de incentivos sociales con la finalidad que el nivel de satisfacción se mantenga o incremente.

REFERENCIAS

- Álvarez, G. y Miles, D. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15, (002), pp. 1-20.
- Arnett, D., Laverie, D. and Mclane, C., (2002). Using Job Satisfaction and Pride as Internal-marketing Tools. *Cornell Hospitality Quarterly*, 43(2), pp.87-96.
- Berrío L., Barreto D., Jurado N. (2021) Factores asociados a la satisfacción laboral del personal administrativo de una universidad pública en la ciudad de Manizales: un análisis preliminar. Colombia. *Rev. Eleuthera vol.23 no.2 Manizales July/Dec. 2021 Epub Feb 10, 2022.*
- Bobbio L. Ramos W. (2010) Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Lima-Perú *Revista Peruana de Epidemiología*, ISSN-e 1609-7211, Vol. 14, Nº. 2, 2010, 6 págs.
- Broadá Y. Grau J., Vallejo, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral, Oviedo, Valladolid – España.
- Bruck, C., Allen, T. and Spector, P., (2002). The Relation between Work–Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 60(3), pp.336-353.
- Calderón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar] URL. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Callea, A., Urbini, F., Ingusci, E. and Chirumbolo, A., (2014). The relationship between contract type and job satisfaction in a mediated moderation model: The role of job insecurity and psychological contract violation. *Economic and Industrial Democracy*.
- Cetina T., R.E., Chan-Canul, A.G. y Sandoval J., L. (2006). Nivel de satisfacción
- Chiang M.; Salazar C.; Núñez A (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1 *Theoria*. Vol. 16, núm. 2, 2007, pp. 61-76 *Universidad del Bío Chillán, Chile.*

- Chiang, M., Méndez, G., y Sánchez, G., (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Del Toro, J., Salazar, C., y Gómez, J., (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *Clío América*, 5(10), 204-227.
- Gamarra H. (2018) Factores Motivacionales Asociados A La Satisfacción Laboral Del Personal De Enfermería De La Unidad De Cuidados Intensivos Del Hospital Regional Cusco. Perú
- Ganzach, Y. (1998). Intelligence and job satisfaction. *The Academy of Management Journal* 41(5): 526-539.
- García M., Luján M., Martínez M. (2007). Satisfacción laboral del personal de Salud. Tepic Nayarit, México.
- Gastañaduy, K. (2012). Motivación Intrínseca, Extrínseca y Bienestar Psicológico en Trabajadores Remunerados y Voluntarios (Tesis de Licenciatura no Publicada). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación, Sexta Edición, México D.F., México. (6ª ed) McGraw-Hill
- Hernández, V., Quintana, L., Mederos, R., Guedes, R. y García, B. (2009). Motivación, Satisfacción Laboral, Liderazgo y su Relación con la Calidad del Servicio. La Habana – Cuba.
- Herrera, D. y Matos, L. (2009). Desarrollo del concepto de motivación y su representación en distintas aproximaciones teóricas. PUCP, Lima - Perú.
- Ilies, R., K. S. Wilson and D. T. Wagner. (2009). The spillover of daily job satisfaction onto employees' family lives: The facilitating role of work-family integration. *The Academy of Management Journal* 52(1): 87-102.
- Janssen, O. and N. W. Van Yperen. (2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *The Academy of Management Journal* 47(3): 368-384.

- Jermias, J. and F. Yigit. (2013). Budgetary participation in Turkey: The effects of information asymmetry, goal commitment, and role ambiguity on job satisfaction and performance. *Journal of International Accounting Research* 12(1): 29-54.
- Kessler, S. R., E. Z. Taylor, E. L. Levine, J. W. Wiley and L. M. Kessler. (2008). Is a happy nation a productive nation? An exploration of the relationship between job satisfaction and productivity at the national level. *European Journal of International Management* 2(3): 356-375.
- Kirkman, B. L. and D. L. Shapiro. (2001). The impact of cultural values on job satisfaction and organizational commitment in self-managing work teams: The mediating role of employee resistance. *The Academy of Management Journal* 44(3): 557-569.
- laboral y síndrome de desgaste profesional en médicos familiares. *Revista*
- Lee, T. H., B. Gerhart, I. Weller and C. O. Trevor. (2008). Understanding voluntary turnover: Path-specific job satisfaction effects and the importance of unsolicited job offers. *The Academy of Management Journal* 51(4): 651-671.
- Limaymanta C. (2021) Factores Asociados a la Satisfacción Laboral del Profesorado de una Universidad Pública y una Privada de Lima Metropolitana. Perú, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Molina JM, Avalos F, Valderrama LJ, Uribe AF. (2009) Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. *Invest Educ Enferm*. Granada – España.
- Monteza, N. (2012) Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2012, Chiclayo - Perú.
- Moyes, G. D., P. A. Williams and B. Z. Quigley. (2000). The relation between perceived treatment discrimination and job satisfaction among African-American accounting professionals. *Accounting Horizons* (March): 21-48.
- Ordoñez V. (2021) Factores Asociados a la Satisfacción Laboral del profesional Obstetra en el Hospital Tingo María Julio- Diciembre 2017, Tingo María- Perú
- Palma, S., (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora Cartolan EIRL.
- Paz C., Pontes P. Szufliita M. (2015) Empowerment y satisfacción laboral. Granada-España

- Pelaes L., Oswaldo C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Persellin, J. S., J. J. Schmidt, S. D. Vandervelde and M. S. Wilkins. (2019). Auditor perceptions of audit workloads, audit quality, and job satisfaction. *Accounting Horizons* (December): 95-117.
- Pozo M., C.A., Morillejo, E., Hernández P., S. y Martos M., M.J. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 247-264.
- Rodríguez M., Andrés A.; Paz María; Lizana, José N.; Cornejo, Felipe A. Clima Y Satisfacción Laboral Como Predictores Del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena *Salud & Sociedad*, Vol. 2, Núm. 2, Mayo - Agosto, 2011, Pp. 219-234 Universidad Católica Del Norte Antofagasta, Chile (2011).
- Sanín, J., y Salanova, M., (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-23.
- Sedano M. (2019) Factores asociados a la motivación laboral y calidad de servicio en los colaboradores de la empresa International Business AQP – Perú S.A.C, Lima – 2019. Perú.
- Staats, B. R. and D. M. Upton. (2011). Lean knowledge work: The "Toyota" principles can also be effective in operations involving judgment and expertise. *Harvard Business Review* (October): 100-110.
- Tan, S. L. C. and C. M. Lau. (2012). The impact of performance measures on employee fairness perceptions, job satisfaction and organisational commitment. *Journal of Applied Management Accounting Research*: 57-72.
- Trevor, C. O. (2001). Interactions among actual ease-of-movement determinants and job satisfaction in the prediction of voluntary turnover. *The Academy of Management Journal* 44(4): 621-638.

ANEXOS

Anexo1. Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción Laboral	Promueve el bienestar del trabajador en todos los niveles ocupacionales y es fundamento para una legítima aspiración al trabajo decente el cual es un indicador de mejora de la calidad de vida del trabajador	Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo basado en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia laboral.	Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos	Muy satisfecho Satisfecho Promedio Insatisfecho Muy Insatisfecho	Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC
Factores Asociados	Los factores asociados aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos.	Los factores asociados son aquellas variables sociales, culturales y económicas que al actuar de forma individual o combinada, inciden positiva o negativamente en el accionar de un trabajador y que permiten explicar su rendimiento	Edad Sexo Tipo de contrato Carga Familiar		Cuestionario de Factores Asociados

Anexo 2

Instrumento: ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Edad _____ Sexo: Masculino Femenino

Código

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Total Acuerdo TA
 De Acuerdo A
 Indeciso I
 En Desacuerdo D
 Total Desacuerdo TD

		TA	A	I	D	TD
01	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
02	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
03	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
04	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
05	Me siento mal con lo que gano.					
06	Siento que recibo de parte de la institución, "mal trato".					
07	Me siento útil con la labor que realizo.					
08	El ambiente donde trabajo es confortable.					
09	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario.					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20	En el ambiente físico en que laboro me siento cómodo.					

		TA	A	I	D	TD
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22	Me gusta el trabajo que realizo.					
23	Existen comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26	Me gusta la actividad que realizo.					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Muchas Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO FACTORES ASOCIADOS

El objetivo de este cuestionario es conocer los factores asociados a satisfacción laboral del personal asistencial y administrativo de este establecimiento de salud el cual es de carácter anónimo.

DATOS PERSONALES.

1- Edad (años):

- 20 a 30 ()
- 31 a 40 ()
- 41 a 50 ()
- 51 a 60 ()
- 61 a 70 ()

2- Sexo:

- Femenino ()
- Masculino ()

3- Estado civil:

- Soltero(a) ()
- Casado (a) ()
- Conviviente ()
- Viudo(a) ()
- Divorciado ()

4- Carga Familiar:

- 0 hijos ()
- 1 hijo ()
- 2 hijos ()
- Más de 2 hijos ()
- A cargo de padres ()
- A cargo de otros miembros de la familia ()

Tipo de Contrato:

D.L. 276 – Nombrado ()

CAS ()

Locador de Servicios ()

Anexo 3

FICHA TÉCNICA

Instrumento	: Cuestionario de Satisfacción Laboral - SP
Autor	: Sonia Palma Carillo
Lugar	: Lima – Perú
Preguntas	: 27 Preguntas
Administración	: individual y colectiva
Tiempo	: 15 minutos
Dimensiones	: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y social, beneficios Económicos.
Escala	: Ítems con preguntas de escala ordinal
Niveles y rangos	: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, En desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Anexo 4

Base de Datos

Archivo Editar Ver Insertar Formato Estilos Hoja Datos Herramientas Ventana Ayuda



V66 fx Σ = 4

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
7																													
8																													
9																													
10																													
11																													
12																													
13																													
14																													
15																													
16																													
17																													
18																													
19																													
20																													
21																													
22																													
23																													
24																													
25																													
26																													
27																													
28																													
29																													
30																													
31																													
32																													
33																													
34																													
35																													
36																													
37																													
38																													
39																													
40																													
41																													
42																													
43																													
44																													
45																													
46																													
47																													

Hoja1

Buscar Buscar todo Cadena formateada Distinguir mayúsculas y minúsculas

Archivo Editar Ver Insertar Formato Estilos Hoja Datos Herramientas Ventana Ayuda

Calibri 11 pt N K S

H16

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	CUESTIONARIO FACTORES ASOCIADOS													
2														
4	EDAD	20 A 30		SEXO	FEMENINO		ESTADO CIVIL	SOLTERO (A)			CARGA FAMILIAR	0 HIJOS		
5		31 A 40			MASCULINO			CASADO (A)				1 HIJO		
6		41 A 50						CONVIVIENTE				DE 2 HIJOS A MAS		
7		51 A 60						VIUDO (A)				A CARGO DE PADRES		
8		61 A 70						DIVORCIADO (A)				A CARGO DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA		
14				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
15	EDAD	41 A 50		20 A 30		31 A 40	31 A 40	31 A 40	41 A 50	31 A 40	31 A 40	51 A 60	20 A 30	41 A 50
16	SEXO	M		F		F	M	F	M	F	M	F	F	M
17	ESTADO CIVIL	CASADO		SOLTERO		SOLTERO	CASADO	CONVIVIENTE	CONVIVIENTE	CONVIVIENTE	CONVIVIENTE	CASADO	SOLTERO	CONVIVIENTE
18	CARGA FAMILIAR	2 HIJOS A MAS		0 HIJOS		0 HIJOS	1 HIJO	1 HIJO	2 HIJOS A MAS	1 HIJO	1 HIJO	2 HIJOS A MAS	0 HIJOS	2 HIJOS A MAS
19	TIPO DE CONTRATO	D,L 276 - NOMBRADO		D,L 276 - NOMBRADO		CAS	CAS	CAS	D,L 276 - NOMBRADO	D,L 276 - NOMBRADO	CAS	D,L 276 - NOMBRADO	LOCADOR DE SERVICIOS	D,L 276 - NOMBRADO

SL - SPC CUESTIONARIO FACTORES ASOCIADOS

Buscar Buscar todo Cadena formateada Distinguir mayúsculas y minúsculas

Hoja 2 de 2 PageStyle_CUESTIONARIO FACTORES ASOCIADOS Español (Perú) Promedio; Suma: 0 60 %

VALORES DEL PALOTEO (2).pdf 1 / 1 67%

MUY SATISFECI
SATISFECI SA
PROMEDIO P
INSATISFECI
MUY INSATIMI

NIVELES
0 - 27
28 - 54
55 - 81
82 - 108
109 - 135

CATEGORIAS

Edad	20 A 30	4
	31 A 40	39
	41 A 50	17
	51 A 60	6
	61 A 70	1

SEXO	FEMENINO	39
	MASCULINO	28

TIPO DE CO	NOMBRADO	20
	CAS	39
	LOCADOR DE SERVICIOS	1

CARGA F	0 HIJOS	10
	1 HIJO	26
	DE 2 HIJOS A MAS	27
	A CARGO DE PADRES	4
	A CARGO DE OTROS MIEMBROS DE LA FAMILIA	0

Anexo 5

Autorización de Institución o Jefe de servicio

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20162197461
CENTRO DE SALUD 9 DE OCTUBRE - SAYAN (MUNSA)	
Nombre del Titular o Representante legal:	LIC. ANABEL ALEJOS ZAPATA
Nombres y Apellidos	DNI: 15721783
ANABEL ALEJOS ZAPATA	

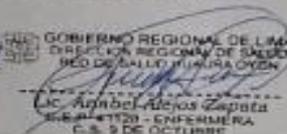
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO DEL C.S. 9 DE OCTUBRE.	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
ROBERTO FRANCISCO LICO AYUDANTE	40699537

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 30/06/2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Huacho, Junio del 2022

Por medio de la presente doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: “Factores asociados a la Satisfacción Laboral en el personal Asistencial y Administrativo del Centro de Salud 09 De Octubre – Sayán”

He sido informado acerca del objetivo del estudio, se me ha explicado que la participación consistirá en resolver el cuestionario de Satisfacción Laboral SPC y Factores Asociados, por única vez, los cuales tomarán aproximadamente 20 a 25 minutos.

Declaro que se me ha informado ampliamente de los beneficios derivados de mi participación en el estudio. Así mismo, el Sr. Roberto Francisco Lioo Ayudante se ha comprometido a darme información oportuna sobre cualquier procedimiento alternativo adecuado que me pudiera ser ventajoso, así como responder a cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevara a cabo.

Entiendo que conservo el derecho de retirarme en cualquier momento que lo considere conveniente, el investigador responsable me ha dado seguridades de que no se me identificará en las presentaciones o publicaciones que se deriven de este estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. También se ha comprometido a proporcionarme la información actualizada que se obtenga durante el estudio, aunque esta pudiera cambiar mi parecer respecto a mi permanencia en el mismo.

Una firma manuscrita en tinta negra sobre un fondo que parece ser un sello o documento con texto impreso. El texto impreso incluye: "GOBIERNO REGIONAL DE LIMA", "DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD", "HOSPITAL GENERAL DE LA CIUDAD DE LIMA", "C.E. ALBERTO ALVARO SANCHEZ", "SALVADOR - CRUZ HUERA", "C. B. 9 DE OCTUBRE".

Firma del Participante

Una firma manuscrita en tinta negra, que parece ser una letra cursiva o una abreviatura.

Firma del Investigador(e)