

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red
de salud San Román y la red de salud Lampa, Juliaca 2019**

Por :

Daniabel Mayhური Chinchерcoma

Asesor:

Lic. Dante Ortiz Guillen

Juliaca, Noviembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Dante Ortiz Guillen, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, Juliaca 2019”, constituye la memoria que presenta el Bachiller Daniabel Mayhuiri Chinchiercoma para aspirar al Título Profesional de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los veinte y tres días del mes de agosto del año dos mil diecinueve.


Lic. Dante Ortiz Guillen
Asesor

Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, Juliaca 2019

TESIS

Presentada para Obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración con Mención en Gestión Empresarial

JURADO CALIFICADOR



Lic. Julio Samuel Torres Miranda

Presidente



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Secretario



Mg. Amed Vargas Martínez

Vocal



Lic. Kekuli Ana Coaquira Puma

Vocal



Lic. Dante Ortiz Guillen

Asesor

Juliaca, 27 de noviembre el 2019

Dedicatoria

A mis padres por darme la oportunidad de educarme, a mi esposa Greys y mi Hijo Hans Emir ellos son el motor de vida para continuar mis aspiraciones profesionales.

Daniabel

Agradecimiento

Agradezco profundamente a la Universidad Peruana Unión por habernos cobijado los cinco años de una vida universitaria, a los docentes de la escuela profesional de administración por sus enseñanzas magistrales y compartir sus experiencias.

Un agradecimiento especial a los jurados por su tiempo y dedicación para la revisión del presente trabajo de investigación.

Un merecido agradecimiento al Ing. Yony Gerardo Ccapa Maldonado por todo el asesoramiento en el transcurso de la presente investigación, que Dios guie sus pasos en toda su vida a este gran profesional que contribuye enormemente a la investigación.

Un agradecimiento a los gerentes de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, por permitirme realizar mi investigación y darnos todo el acceso posible para el recojo de la información.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Índice de tablas	ix
Índice de Anexos	xi
Resumen	xii
Abstract.....	xiii
Capítulo I.....	14
El problema	14
1.1. Descripción de la problemática	14
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema General.	17
1.2.2. Problemas Específicos.....	17
1.3. Justificación de la investigación	17
1.5. Objetivos de la investigación.....	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19
Capítulo II.....	21
Marco Teórico	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes locales.....	25
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Satisfacción laboral.	26
2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	29
2.2.2.1. Significación de la tarea.	29
2.2.2.2. Condiciones de trabajo.	30
2.2.2.3 Reconocimiento personal y/o social.	31
2.2.2.4. Beneficios económicos.....	31
2.2.3. Como se mide la satisfacción laboral.	33

2.2.4. Teoría de satisfacción laboral.....	34
2.2.4.1. Teoría de los dos factores.....	34
2.2.4.1.1. Factores satisfactorios (factores motivadores).....	35
2.2.4.1.2. Factores insatisfacción.....	35
2.2.4.2. Teoría de la fijación de metas.....	36
2.2.4.3. Modelo de Expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo	37
2.2.5. Comportamiento humano.....	37
2.2.6. La Administración de recursos humanos.....	39
2.2.6.1. Análisis de puesto.....	40
2.3. Marco conceptual	40
Capítulo III	42
Metodología de la investigación.....	42
3.1. Tipo de estudio	42
3.2. Métodos de investigación	42
3.3. Población y muestra	43
3.3.1. Población.....	43
3.3.2. Muestra.....	43
3.4. Hipótesis de la investigación	43
3.4.1. Hipótesis general.....	43
3.4.2. Hipótesis secundarias.....	43
3.5. Variables de investigación.....	45
3.5.1. Operacionalización de variables.....	45
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
3.6.1. Técnicas.....	46
3.6.2. Instrumentos.....	46
3.7. Proceso de recolección de datos	49
3.8. Procesamiento y análisis De Datos.....	49
Se realizó las siguientes actividades:.....	49
3.8.1. Análisis estadístico.....	50
Capítulo IV	51
Resultados y discusión	51
4.1. Resultados.....	51
4.1.1. Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo	51

4.1.1.1. Contraste de hipótesis estadística general	52
4.1.2. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea.	54
4.1.2.1. Contraste de hipótesis estadística 1	55
4.1.3. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo.	58
4.1.3.1. Contraste de hipótesis estadística 2	59
4.1.4. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social	62
4.1.5. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios económicos.	66
4.1.5.1. Contraste de hipótesis estadística 4	67
4.2. Discusión	70
Capítulo V	73
Conclusiones y recomendaciones	73
1 .Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.
2 .Recomendación	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS	76
ANEXOS	80

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	45
Tabla 2 <i>Escala de Opiniones SL-SPC</i>	47
Tabla 3 <i>Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC</i>	47
Tabla 4 <i>Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC</i>	48
Tabla 5 <i>Escala de Opiniones SL-SPC por dimensiones</i>	48
Tabla 6 <i>Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	51
Tabla 7 <i>Estadísticos de grupos del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	52
Tabla 8 <i>Prueba de hipótesis de muestras independientes del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	53
Tabla 9 <i>Nivel de satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	54
Tabla 10 <i>Estadísticos de grupos del nivel de satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	55
Tabla 11 <i>Prueba de hipótesis de muestras independientes del nivel de satisfacción laboral en la dimensión significancia de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	57

Tabla 12 <i>Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	58
Tabla 13 <i>Estadísticos de grupos del nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	59
Tabla 14 <i>Prueba de hipótesis de muestras independientes de las condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	61
Tabla 15 <i>Nivel de satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	62
Tabla 16 <i>Estadísticos de grupos del reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	63
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis de muestras independientes del reconocimiento y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	65
Tabla 18 <i>Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	66
Tabla 19 <i>Estadísticos de grupos de los beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	67
Tabla 20 <i>Prueba de hipótesis de muestras independientes de beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.</i>	69

Índice de Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia.....	81
Anexo B: Escala de Opiniones SL-SPC	82
Anexo C : Solicitud presentado a los directores de la Red de salud San Román y la Red de Salud Lampa.	84
Anexo D: Constancias de los directores de la red de salud San Román y la red de Salud Lampa.	86
Anexo E Base de datos	88
Anexo F: Evidencias fotográficas.....	89

1||||

Resumen

El objetivo de la investigación es comparar las diferencias entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019. El tipo de investigación es descriptivo comparativo, la muestra utilizada es no probabilística por conveniencia conformada por 27 trabajadores administrativos de la red de Salud San Román y 20 de la red de Salud Lampa. Los resultados en el nivel satisfacción laboral es media un 77.78% en la red de salud San Román y un 80% en la red de salud Lampa; de acuerdo a las dimensiones tenemos en la significancia de la tarea un 88.89% estuvo en un nivel alto de la red San Román, un 65% tuvieron en un nivel alto en la red Lampa, en las condiciones de trabajo un 66.67% tuvieron en un nivel medio en la red San Román, un 50% tuvieron en un nivel medio en la red Lampa. En el reconocimiento personal y/o social un 66.67% tuvieron un nivel medio en la red San Román, en la red de Lampa en un 45% en nivel medio, en beneficio económico tuvieron un nivel medio un 62.96% en la red San Román, y un 55% en la red Lampa. Se concluye que existe diferencia entre nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de San Román y la red de Lampa, también existió diferencias en la dimensión beneficios económicos.

Palabras clave: Satisfacción laboral, administrativo, red de salud.

Abstract

The objective of the research is to compare the differences between the level of job satisfaction of the administrative staff of the San Román Health Network and the Lampa Health Network, 2019. The type of research is comparative descriptive, the sample used is not probabilistic for convenience conformed by 27 administrative workers of the San Román Health Network and 20 of the Lampa Health Network. The results in the level of job satisfaction are 77.78% in the San Román Health Network and 80% in the Lampa Health Network; according to the dimensions we have in the significance of the task 88.89% were at a high level of the San Román network, 65% had a high level in the Lampa network, in the working conditions 66.67% had a medium level in the San Román network, 50% had a medium level in the Red Lampa. In personal and / or social recognition, 66.67% had an average level in the San Román Network, in the Lampa Network in 45% in the medium level, in economic benefit they had an average level of 62.96% in the San Román Network, and 55% in the Red Lampa. It is concluded that there is a difference between the level of job satisfaction of the administrative staff of the San Román Network and the Lampa Network, there were also differences in the economic benefits dimension.

Keywords: Job satisfaction, administrative, health network.

Capítulo I

El problema

1.1.Descripción de la problemática.

Las organizaciones pretenden de alguna forma anticipar y superar las dificultades, es por eso que todas las organizaciones tienen que aprovechar las oportunidades del mercado. La planeación del personal también se realiza para resolver problemas y utilizar oportunidades; unos y otras son identificados mediante un diagnóstico organizacional, el cual constituye la infraestructura del programa de personal. Los problemas del área de personal son resultados indeseables que se presentan por el funcionamiento deficiente de las funciones del sistema de la Administración de Personal. Es decir, son hechos concretos como por ejemplo: incumplimiento de los horarios y demás responsabilidades, desvíos de recursos, incremento de accidentes, acrecentamiento de conflictos y renunciaciones voluntarias de trabajadores requeridos (Castillo, 2012).

Aunque las personas son importantes para las empresas, en la actualidad las empresas han obtenido una funcionalidad importante en la innovación de ventajas competitivas para la organización, por otro lado, un creciente número de expertos plantea que el éxito de una empresa es la satisfacción laboral ya que esto es un pilar para el desarrollo de un grupo de competencias que las diferencian de las otras empresas.

Desde otro punto de vista el grado de satisfacción laboral dentro de una empresa busca nuevos talentos y busca la manera de conservarlos, por lo tanto, mantener un clima organizacional, y a lograr su compromiso en los diferentes departamentos del área de administración de la red de Salud de San Román y la red de salud Lampa. De igual manera podemos afirmar que la satisfacción laboral no es un comportamiento en sí, sino

una actitud de las personas frente a la empresa y como se sienten dentro de un cargo determinado.

En las más grandes organizaciones, las comparaciones entre redes son un modo eficaz de estimular a los administradores a activarse y tomar nota de los datos de satisfacción. Los administradores cuyos departamentos no muestran una alta satisfacción laboral se ven estimulados a mejorar las actitudes de sus empleados para el siguiente estudio. Las comparaciones de este tipo se deben manejar con habilidad y tacto para no intimidar a quienes presentan bajo desempeño (Newstrom, 2011).

Este trabajo se centra en poder explorar y determinar, aquellos factores, tanto generales como específicos de la satisfacción laboral que tendrán los empleados administrativos tanto de la red de salud San Román y la red salud Lampa, siendo estos factores que ejercen una conmoción en el nivel de satisfacción laboral según estas dos redes de salud, permitiendo la constitución de un cimiento para la puesta en marcha para acrecentar el ambiente laboral del trabajador administrativo, con la consecuente de un excelente satisfacción laboral de los empleados administrativos.

Sin embargo, podemos afirmar que el trabajador administrativo no se siente satisfecho en el lugar donde está laborando, es por ello esta problemática de investigar el nivel de satisfacción laboral de los administrativos de la red de salud San Román es mejor con el nivel de satisfacción laboral de los administrativos de la red de salud Lampa, y ver por qué es mejor en cuanto a desempeño laboral, sueldos, ascensos, y satisfacción laboral, etc.

Además, podemos mencionar que el empleado que labora en el área administrativa cumple un rol esencial, la cual se traduce en brindar un servicio de calidad para el usuario interno como externo el factor humano realiza un papel fundamental en el otorgamiento de los servicios que son prestados por la empresa con eficacia y eficiencia.

Un ambiente laboral inadecuado puede dar como resultado la insatisfacción laboral con efectos colaterales en la salud y causar un resultado negativo en las funciones y el rendimiento de los empleados administrativos de las red de Salud San Román y Lampa; todo ello en perjuicio del objetivo que se establezca en la organización, por otro lado los empleados con pésimas condiciones tendrá como resultado una insatisfacción laboral ya que su rendimiento no es acorde a su potencial, un trabajador con insatisfacción dentro de la empresa, disminuye su capacidad de rendimiento, y por consiguiente una satisfacción laboral de insatisfecho.

La satisfacción laboral es de suma importancia para todas las organizaciones públicas o privadas. Ya que gran éxito de las empresas involucra como pilar al recurso humano que esta posea, entonces acceder a un buen nivel de satisfacción laboral permite mejoras y beneficios en el ámbito laboral donde las personas laboran y la satisfacción laboral que estos tengan, la cual repercute en un buen desempeño laboral y porque no decirlo en mejorar su productividad, es por ello que el clima organizacional junto con la satisfacción laboral debe fusionarse en factores tecnológicas, políticas internas, metas operacionales, reglamentos, asimismo, están las actitudes y formas de comportamientos sociales dentro de la empresa. Entonces el conocer el nivel de satisfacción laboral que los empleados administrativos poseen de la red de salud San Román y Lampa, nos ayudará a observar la situación actual del ambiente laboral dentro de las oficinas y divisiones administrativas.

Por lo tanto, podemos decir que la satisfacción laboral es un referente como indicador de una supuesta mejora de la calidad de vida del empleado. Del mismo modo la satisfacción laboral es un reflejo de una buena motivación en su entorno laboral y un menor estrés del empleado en el rubro de su trabajo. Conocer y desarrollar la actitud del empleado frente a su trabajo, indirectamente la actitud es una fusión de las creencias y valores del empleado en su entorno laboral. Es por ello que surge la necesidad de

investigar, ya que se observó un nivel de insatisfacción por parte de los empleados los que tienen ausentismo laboral, el regular trato entre sus compañeros, sin embargo, se investiga el nivel de satisfacción de la red de salud San Román y red de Salud Lampa, además si los niveles son semejantes o diferentes en las dimensiones que planteamos en esta investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General.

¿Qué diferencia existe entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa?

1.2.2. Problemas Específicos.

¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión significación de la tarea de la red de Salud San Román y la red de salud Lampa, 2019?

¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión condiciones de trabajo de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019?

¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la red de salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019?

¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión beneficios económicos de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019?

1.3. Justificación de la investigación

Se justifica la investigación por que el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción laboral de los asalariados administrativos de la red de Salud San Román y la

red de Salud Lampa constituye un factor de vital trascendencia y magnitud de gran importancia en la gestión y desarrollo de las Instituciones Hospitalarias, debido a las implicancias que guarda con los temas de comportamiento organizacional y satisfacción laboral, cultura de calidad, relaciones interpersonales, que conllevan entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de ambas Redes de Salud y particularmente en la calidad humana.

Existen muchos trabajos de investigación que evalúan la satisfacción laboral con el clima organizacional, pero existe poca información que haya comparado dos redes de salud y encontrar diferencias o semejanzas del nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa. En la presente investigación se intenta determinar las diferencias o semejanzas que tiene el nivel de satisfacción laboral que tienen los trabajadores administrativos de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa. De igual manera podemos afirmar que el aporte que se da es de vital importancia para mejorar el desarrollo organizacional y para averiguar en qué nivel de satisfacción laboral están los empleados administrativos de ambas redes de salud, ya que estos resultados estén basados en información propia del entorno institucional, buscando corregir las deficiencias en la satisfacción laboral del trabajador y por consiguiente su identificación y compromiso con la empresa.

Por tanto, nuestro estudio tiene gran relevancia social y humana, referido a la satisfacción laboral de los empleados administrativos de acuerdo a ciertos aspectos como son los estructurales de la institución y estos a su vez originan: un significado en la tarea, supeditar el trabajo, reconocer al personal y/o social, Beneficios Económicos, y así mismo diferenciar en que aspectos existe las desigualdades entre la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa. Se tiene la convicción que a partir de esta investigación se considere valiosa temática analizada, así como por su alcance, se promoverán nuevas investigaciones

con otras oficinas administrativas en salud, Por otra parte, se puede realizar una investigación más exhaustiva sobre la satisfacción laboral de todo el personal administrativo de las redes de salud de la región Puno.

1.4. Presuposición filosófica

Sé vivir en pobreza, y sé vivir en prosperidad; en todo y por todo he aprendido el secreto de estar saciado como de tener hambre, de tener abundancia como de sufrir de necesidad. Filipense 4:12. Son pasajes bíblicos que muestran que en todo momento el señor se preocupa por la satisfacción de su pueblo, que nada nos falte y estemos siempre en paz. En medio de tanta conmoción, crisis, disminución de oportunidades y los cambios repentinos que hoy estamos viviendo, la estabilidad ha de ser el punto que permita sobre vivir como sociedad y las empresas y/o entidades públicas necesitan tener personal estable para que haya un compromiso firme. Entonces significa que las organizaciones necesitan más personas comprometidas a cumplir las funciones que desempeñan y que se encuentren satisfechos dentro de su entorno laboral y con uno mismo, pero sobre todas las cosas aprender y vivir con principios cristianos.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión significación de la tarea de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019.

Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión condiciones de trabajo de la red de salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019.

Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la red de salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019.

Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión beneficios económicos de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa, 2019.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Chiang, Salazar y Nuñez (2008) esta investigación realizada en Chile cuyo título es “*Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*”. Cuyo propósito de investigación fue crear y validar instrumentos que midan las características de la satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de instituciones del sector público. Materiales y Métodos: El tipo de investigación fue correlacional, la muestra fue de 547 trabajadores. La forma de calcular la satisfacción laboral fue con el cuestionario S21/26 y el S4/82 de los investigadores de Meliá y Peiró, de 39 ítems. Resultados: El estudio demostró la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral también existió en las dimensiones de trabajo en general, realización del trabajo, empatía del subordinado-supervisor. Sin embargo, no existe relación del clima organizacional y el ambiente físico del trabajo.

Chiang, Mendez y Sanchez (2010) realizó un estudio *Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso mype de retail*, cuyo propósito fue estudiar la relación de la satisfacción laboral y la función dentro de la empresa. Materiales y métodos: La investigación es correlacional, la muestra fue de 53 trabajadores, se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral realizada por Chiang que contiene 41 ítems. Resultados: Se menciona que el nivel de desempeño de regular, sin embargo, en la satisfacción laboral tuvieron un nivel alto. También encontramos una correlación directa entre las variables es decir que, si la orientación al logro aumenta, su satisfacción con la oportunidad de

desarrollo disminuye. Sin embargo, los trabajadores cuando aumenta su satisfacción por rendimiento disminuyen su orientación al logro, porque les basta con cumplir los objetivos propuestos por su jefe.

Morales y Tirapé (2012) realizaron una investigación titulada: *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa aerostar S.A.*, cuyo propósito fue analizar de qué manera la presencia de una insatisfacción de los trabajadores influye en el desarrollo de un clima organizacional desfavorable de la Mype Aerostar. Materiales y métodos: el método que se utilizó fue el analítico-sintético este método es el estudio de todo a parte y así poder llegar a concebir la propuesta de forma integrada, la muestra está compuesta por los trabajadores que labora en la organizacional Aerostar de la FAE. Por otro lado el instrumento que se utilizó fue el cuestionario S21/26 es una evaluación de un grupo de variables adecuadas. Conclusiones: Podemos concluir que el nivel de satisfacción laboral es bajo de los trabajadores de la Mype empresa AEROSTAR S.A fue valorado como bajos.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Palma (2005) hizo una investigación cuyo título fue *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. El propósito de esta investigación fue validar un instrumento sobre la satisfacción laboral. Materiales y métodos: La investigación es descriptiva, la muestra estuvo conformada por 1058 empleados dependientes de empresas privadas de Lima Metropolitana. Resultados: El nivel de satisfacción laboral fue de promedio, la misma que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional. De igual manera podemos afirmar que se encontraron diferencias estadísticas por género en los factores Reconocimiento Personal y Beneficios Económicos. Por otra parte, tenemos también que se encontró diferencias estadísticas de los factores Condiciones de Trabajo y Beneficios

Económicos que favorecen a los profesionales; y en el factor Reconocimiento Personal y/o Social que favorecen a los administrativos. Conclusión: Finalmente concluye el investigador que la validez y confiabilidad se realizó estadísticamente para que el instrumento sea autentico y mida la satisfacción laboral.

Guerrero (2005) hizo una investigación denominada *La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*, cuyo propósito de la investigación es la diferencia de satisfacción laboral según los indicadores: sexo, grado de instrucción y tiempo de servicio. Materiales y métodos: El tipo de investigación fue descriptiva, la muestra estuvo conformada por 239 empleados, el instrumento aplicado en la investigación es la escala SL-SPC, esta escala considera siete factores y tiene 36 preguntas. Resultados: Se puede mencionar que existen diferencias entre la satisfacción laboral respecto al sexo, nivel de instrucción y el tiempo de servicio. Conclusión: por otro lado, tenemos que el grado de instrucción, sexo y tiempo de servicio, existen diferencias en los factores condiciones físicas y materiales, desarrollo personal, realización de tareas y relación con la autoridad.

Salazar, Leyton, Meza y Sáenz (2012) hicieron una investigación titulada *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*, el proposito de esta investigación es calcular el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de los gobiernos locales, para lograr este objetivo la empresa debe contratar a un trabajador idóneo, motivado y satisfecho; sin embargo podemos decir que la empresa plantea estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades de Lima y Callao.

Materiales y metodos: Tuvieron un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y correlacional, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 empleados de las 3 municipalidades. La satisfacción laboral fue medido con el cuestionario de la “Escala de Opiniones SL-SPC” la cual estuvo conformado por 4 dimensiones: Significación de la

Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal, y Beneficios Económicos.

Resultados : estadísticamente no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral de los empleados de las tres municipalidades, de igual manera podemos mencionar que existen diferencias significativas entre las condiciones laborales respecto al nivel de satisfacción.

Lino (2015) realizó un trabajo de investigación titulada: “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015”, tuvo cuyo objetivo principal determinar la relación existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal Administrativo del Hospital Regional Huacho -2015. La muestra de estudio estuvo conformada por 250 trabajadores nombrados del Hospital Regional de Huacho. La investigación se ha elaborado bajo los procedimientos metodológicos del enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, del tipo correlacional. Resultados podemos mencionar que el 59.2% de los trabajadores administrativos tuvieron un nivel moderado, 36.4% un nivel inadecuado, finalmente un 4.4% nivel adecuado, la prueba estadística que se usó en la presente investigación fue la correlación de Rho de Spearman, la cual se afirma que existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral, hallándose un valor calculado donde $p = 0.000$ a un nivel de significancia de 0.05 (bilateral), y un nivel de correlación de 0.688; lo cual indica que existe una moderada relación positiva.

Ruíz y Ortega (2016) realizaron una investigación titulada: Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre la motivación con la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transaccional. La muestra fue de 309 personas. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios validados: Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham de motivación laboral que cuenta

con las dimensiones de variedad de habilidades, identidad de tareas, importancia de tareas, autonomía, retroalimentación y usa cinco puntos en la escala de Likert y el cuestionario S20/23 de Melía y Peiró de la Universidad de Valencia de satisfacción laboral. Resultado el 41.7% de trabajadores tuvieron un nivel medio, por otra parte, el 29.4% en un nivel bajo, por último, el 28.8% tuvieron un nivel alto de satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016, interpretando que, a mayores niveles de motivación laboral, mayores fueron los niveles de satisfacción laboral.

2.1.3. Antecedentes locales.

Tairo (2012) hizo un estudio de investigación sobre el *Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de la sección de auditoría de la SUNAT Oficina Zonal-Juliaca, periodo 2012*, cuyo propósito de la investigación fue determinar el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en la sección de auditoría de la SUNAT Oficina Zonal Juliaca. Materiales y métodos: el tipo de investigación es el descriptivo, de diseño no experimental, el método utilizado es el deductivo, la muestra fue de 20 empleados ya que la muestra es pequeña. Resultados: El clima organizacional fue regular, un 50% de personas encuestadas percibe que las condiciones de trabajo son adecuadas, sin embargo, el 55% de empleados mencionan que a veces tienen el reconocimiento por parte de su jefe, por una labor extraordinaria que realiza dentro de la organización. Sin embargo se obtuvo un nivel de satisfacción regular, de acuerdo a la satisfacción y relación laboral con los compañeros de trabajo, un 55% de empleados respondió que se encuentra satisfecho con la relación laboral con sus compañeros de trabajo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral.

Es un estado emocional agradable, derivado de los logros que está obteniendo la persona como consecuencia de su trabajo. Es la relación percibida entre lo que busca la persona y lo que está logrando en su entorno laboral. La satisfacción es un estado de equilibrio, resultante de una acción de logro y como tal no mueve al individuo (Castillo, 2012).

Newstrom (2011) menciona que :

La satisfacción en el trabajo es un grupo de emociones y sentimientos positivas o negativas del empleado hacia su función laboral en una empresa. Sin embargo, también se puede afirmar que es una actitud afectiva, una sensación de gusto o disgusto hacia algo (ejemplo, un trabajador satisfecho puede comentar: Me gusta hacer una diversidad de trabajos, estos sentimientos de satisfacción concernientes al trabajo son muy diversos a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del trabajador). El mismo trabajador tiene una actitud mental de respuesta hacia su trabajo, cuando establece el objetivo intelectual (creencia) “mi trabajo es muy complejo”. Por otra parte, el trabajador puede revelar su decisión de un compañero ejemplo que dejara el trabajo en un determinado mes. De igual manera podemos afirmar que las actitudes son sentimientos, raciocinio e intenciones de conducta.

Hellriegel y Slocum (2009) mencionan que la satisfacción laboral refleja el nivel de empleados que se encuentra satisfechos en su trabajo de acuerdo a parámetros como por ejemplo la comodidad, el lugar del trabajo, las relaciones con los compañeros de trabajo. La satisfacción laboral se ve de punto de vista de que los trabajadores permanezcan en el puesto y casi no frecuentemente con la rotación en el trabajo.

El clima organizacional, “tiene un efecto directo sobre la satisfacción y la productividad de los trabajadores”, partiendo de esta proposición, la satisfacción laboral viene a constituirse en “Una resultante afectiva del empleado en la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas”. En este sentido, cuando un trabajador encuentra o es cubierta sus necesidades laborales dentro de la empresa, entonces se podrá afirmar que está satisfecho con el trabajo que realiza (Sikula, 1997)

La satisfacción laboral es un concepto que menciona como se siente el empleado en el trabajo, la cual puede involucrar diversos puntos a tomar en cuenta como son: salario, supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, etc. La satisfacción laboral es considerada como una actitud y que es una tendencia relativamente estable con el trabajo que desempeña el empleado dentro de la organización. Esta satisfacción tiene como base las creencias y valores que el trabajador tiene en relación a la visión de la empresa y hacia su trabajo (Florez, 2001).

Bracho (1998) menciona que:

“La satisfacción laboral es considerada como respuesta afectiva, resultado de la correspondencia entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada trabajador de la empresa y coartar el trabajo que son percibidas por ellos”

El término satisfacción laboral se refiere a la actitud en términos globales que el trabajador se adapta con respecto a su trabajo, por otro lado podemos mencionar que un trabajador muy satisfecho de acuerdo a condiciones laborales, tiene actitudes positivas en su entorno de trabajo, de lo contrario se puede mencionar que un trabajador insatisfecho en su entorno laboral opta por actitudes negativa, sin embargo cuando se toma el tema de actitudes de los empleados, la gran mayoría de veces se habla de satisfacción laboral. De hecho, con frecuencia, estas dos se usan indistintamente (Robbins, 1999).

La satisfacción laboral es considerada una actitud inmensa a aplicarse a una parte que componen el trabajo de un empleado en el lugar en que trabaja. Sin embargo, si se aprecia sólo como actitud inmensa, los administradores a veces no pueden ver el talento humano que tiene cada trabajador que hace indispensable para la empresa. Por ejemplo, aunque la satisfacción general de Antonio Ortega en el trabajo sea alta, es importante descubrir que, si bien está contento con su ascenso, está contrariado por su calendario de vacaciones de este año. Por tanto, los actuales estudios de satisfacción laboral se centran en los diversos aspectos que se consideran importantes, pues estas actitudes relacionadas con el trabajo predisponen al trabajador a tener un comportamiento adecuado dentro de la empresa. Algunos puntos importantes de la satisfacción laboral son: el sueldo, el jefe, la carga laboral, los compañeros y las condiciones de trabajo inmediatas (Newstrom, 2011).

Koontz y Weihrich (1998) afirman que la satisfacción laboral es la Satisfacción que experimenta el trabajador en su entorno laboral, vinculando a la vez con la motivación en el entorno laboral, por lo tanto, desde el punto de vista administrativo podemos decir que un trabajador puede tener un nivel alto en la satisfacción del trabajo, sin embargo, la motivación en su puesto laboral puede tener un nivel bajo.

Schutz afirma que la satisfacción laboral desde su punto de vista es una disposición psicológica, que tiene el sujeto en su entorno laboral, lo cual provoca actitudes que involucran diferentes factores que deben ser estudiados ya que pueden tener múltiples consecuencias, en la organización su conservación depende evidentemente de la satisfacción de los trabajadores. Por tanto, la satisfacción en el trabajo y el interés del empleo da como resultado que la labor brinde satisfacciones y repercuta en la realización del trabajador en lugar de varios ámbitos de la acción simbólica y social (citado Herrera & Sánchez, 2012).

Diversos autores en sus investigaciones han planteado coincidencias y/o divergencias en relación a diversos factores de satisfacción laboral: políticas y prácticas, del departamento, relaciones con las campañas de trabajo, condiciones físicas del medio ambiente, oportunidades de promoción, relaciones y destrezas del supervisor, características, demandas y volumen de trabajo, utilización de las habilidades, logro, servicio social, actividad, progreso, autoridad, creatividad, responsabilidad, valores morales, reconocimiento y confianza.

2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral.

2.2.2.1. Significación de la tarea.

La primera fase que se debe cumplir cuando se cuenta con la información de satisfacción laboral es comunicar a todos los administradores, de modo que la comprendan y se preparen para la adecuación de la tarea. Este documento se conoce como reporte de encuesta. Los administradores son los únicos autorizados para aplicar cualquier cambio sugerido por los datos, y necesitan las evidencias para formarse un juicio propio. Las recomendaciones de especialistas en satisfacción laboral son útiles, pero los administradores (con la colaboración participativa de los empleados) deben tomar las decisiones finales.

Es la actividad que induce al esfuerzo y contribuye a explotar la capacidad humana latente, y manifiesta que esta dimensión evalúa hasta qué punto el clima organizacional estimula la planificación y la eficacia en el trabajo (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Un análisis de tareas elaborado por Shaw (1998) identificó cuatro de los principales factores subyacentes a las tareas:

- a) la dificultad de la tarea,
- b) multiplicidad de soluciones,
- c) los requerimientos de cooperación y

d) la familiaridad de la población.

Como conclusión de lo expuesto anteriormente, se puede mencionar a mayor grado de diversidad de destrezas, cumplimiento la labor, envergadura de la tarea, retroalimentación, más probabilidades de satisfacción y motivación existirá mayor desempeño en el trabajo.

2.2.2.2. Condiciones de trabajo.

Chiang, Martin y Nuñez (2010) considera que los principios del trabajador con condiciones buenas de trabajo son:

- 1.El deseo de un confort físico basado en las necesidades físicas del individuo.
- 2.El deseo de las condiciones que faciliten el cumplimiento de sus metas de trabajo.

La importancia, responsabilidad y conocimiento de la meta del trabajo mejoran la motivación y la satisfacción del trabajo. Asimismo, delegar roles con una relación de confianza sumamente entre los jefes y los trabajadores en harás de mejorar la satisfacción laboral. De un modo general se podría expresar que los integrantes de la empresa tratan de buscar de acuerdo con la exigencia de sus capacidades mayor responsabilidad dentro del trabajo. Y a medida que adquieren mayor responsabilidad se sienten más felices, mejor ajustados y más satisfechos, tal como lo manifiesta (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

La satisfacción del trabajo es un punto esencial de la complacencia de la vida, la naturaleza, y el entorno de un empleado fuera de su trabajo influye indirectamente en sus emociones, sin embargo, a este punto un trabajador está cómodo en el lugar donde labora. De modo similar, como el empleo. Constituye un pilar importante de la vida de varios trabajadores, no obstante, la satisfacción laboral influye en la satisfacción general del trabajo y de la vida. En consecuencia, los administradores necesitan mirar no sólo el trabajo y su ambiente inmediato, sino también las actitudes de sus empleados hacia diferentes puntos de la vida (Newstrom, 2011).

De acuerdo con lo expresado anteriormente por los diferentes autores, se puede concluir, que, para crear un clima organizacional adecuado para la producción de satisfacción, el gerente debe crear y mantener en su grupo de trabajo un profundo sentimiento de responsabilidad para alcanzar sus propias metas y realizar las tareas en la organización (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

2.2.2.3 Reconocimiento personal y/o social.

Procedimiento mediante el cual se valora el esfuerzo realizado por un individuo produciendo satisfacción por el desempeño, y comprobó en investigaciones realizadas, que tanto la satisfacción como el desempeño son funciones de recompensas y sostiene que: las recompensas producen satisfacción, y las recompensas basadas en el desempeño actual afectan al desempeño subsecuente (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Las contribuciones son los múltiples elementos que los empleados brindan, o contribuyen a su trabajo como puede ser la educación, antigüedad, experiencias previas de trabajo, lealtad y compromiso, tiempo, esfuerzo, creatividad y desempeño, etc. Los resultados son las recompensas o reconocimientos que suponen acogerán en su trabajo y de sus jefes; las cuales incluyen bonos, prestaciones, seguridad en el empleo, beneficios sociales (Newstrom, 2011).

Los administradores se sienten involucrados por los objetivos de la empresa cuando percibían una elevada probabilidad de obtener recompensas basadas en su atención y cuando tenían una percepción adecuada de su función en las organizaciones. En consecuencia, cuando los administradores perciban los incentivos como recompensas por su buena actuación, se desempeñan eficientemente (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

2.2.2.4. Beneficios económicos.

El incentivo económico se centra en su naturaleza, propósito y consecuencias globales en la conducta. Los programas seleccionados para su presentación son los incentivos

salariales, que son estímulos individuales de amplio uso, la intervención de utilidades y de ganancias, que son incentivos de grupo populares. Los sistemas salariales basados en las habilidades están en franco crecimiento, en particular en las nuevas operaciones industriales. Además los incentivos con como otras partes de la administración de sueldos de modo que constituyan un programa salarial completo (Newstrom, 2011).

El concepto de satisfacción laboral ha sido tratado durante mucho tiempo como un elemento determinante en el dominio de las relaciones de trabajo y los beneficios económicos (Chiang, Martin, & Nuñez, 2010).

Cabaleiro (2010) menciona que los gerentes se adaptaban y encontraban satisfacción personal en organizaciones con estructuras, relaciones interpersonales y ambientes muy distintos.

Cada persona se une a un grupo por diversas razones, las más importantes son: regocijo de necesidades, proximidad, interacción, similitud, metas y actividades de los socios (Cabaleiro, 2010).

Newstrom (2011) afirma que los incentivos también resultan favorables para los empleados desde la teoría de equidad, esto quiere decir que un empleado que hace mejor su trabajo obtiene mejor premio. Cabe mencionar que esta clase de contrapeso del aporte y el rendimiento cada vez asciende y se percibe como equivalente por varias personas. Por otro lado, un aumento salarial es un premio apreciado por casi de la mayoría de los trabajadores, las formas de incentivos son aceptables desde el ángulo de modificación de la conducta. Estos sistemas ofrecen una consecuencia deseable (retribución) que debe reforzar la conducta. Los premios, como las comisiones por ventas, a menudo son inmediatos y frecuentes. Se calculan por el número de piezas, dinero o criterios objetivos similares. Comparado con las calificaciones subjetivas. De desempeño que elaboran los jefes, los empleados tienden a aceptar mejor el enfoque objetivo.

Sin embargo, la relación con los superiores, cualquier relación de poder y de influencia, incluyendo el liderazgo, debe verse como un intercambio en el cual ambas partes deben dar y recibir. Y el poder del dirigente va a depender hasta cierto punto de la aceptación que reciba de parte de los socios del grupo y de la inmediata disposición de estos para cumplir sus metas (Chiavenato, 2006).

2.2.3. Como se mide la satisfacción laboral.

Tenemos dos grandes enfoques que utilizan en la calificación global o una calificación la suma de unos aspectos en particular. La forma de calificación global es responder a preguntas básicas como: ¿Qué tan satisfecho esta con su trabajo? la calificación utilizada es la escala de likert “muy satisfecho” hasta “muy insatisfecho”. El segundo método es la suma de los aspectos del empleo, es más complejo. Se les pide la opinión del empleado en cuanto a cada uno de ellos. Los factores incluyen: La índole del trabajo, la supervisión, el sueldo, ascenso, finalmente afinidad con los compañeros de trabajo. Sin embargo, los factores se califican a partir de una escala estandarizada y se suman para llegar a una calificación global. (Cabaleiro, 2010)

Newstrom (2011) menciona que en los estados unidos la satisfacción global en el trabajo ha sido históricamente alta y estable en ese país. Aunque las expectativas de los trabajadores se incrementaron y cambiaron de enfoque con el paso del tiempo, también mejoró la calidad de las prácticas administrativas. Mencionar que alrededor del 50% de la fuerza laboral reporta una satisfacción laboral razonable. Los administradores no deben sentirse satisfechos, pues tal estadística muestra que el otro 50% se sienten descontentos, y tal vez muchos trabajadores estén insatisfechos con algún aspecto específico de su empleo. Sin embargo, los trabajadores satisfechos tan sólo se resignaron a su situación laboral, con el resultado de que no están satisfechos ni insatisfechos. Además, cabe mencionar que muchos trabajadores viven inseguros en cuestión laboral y temen que las empresas

prescindan de los servicios de miles de ellos, como resultado de intentos por mejorar la eficacia organizacional más o mejor conocida como reestructuración administrativa y/o reducción o adecuación de la plantilla.

2.2.4. Teoría de satisfacción laboral.

2.2.4.1. Teoría de los dos factores.

Fue desarrollada por Frederick Herzberg en el acabamiento de los años 50, el cual considera que esta teoría se basa en el lugar externo y en la labor del individuo (enfoque orientado hacia afuera). La motivación de las personas comprende dos factores las cuales factores de motivación (satisfacción), factores de higiene (insatisfacción) (Palomo, 2010).

Para rose la mejor adaptación se debe a la satisfacción y al apoyo psicológico que ocasionan los grupos en las empresas, también puede reflejarse en una menor modificación de las personas incompetentes en sus relaciones sociales o pertenecer a los grupos (citado Herrera & Sánchez, 2012).

Según Fischer menciona que la satisfacción en el entorno laboral se define también como la reacción del individuo dentro de la empresa, también en cuanto a su comportamiento y acciones apropiadas frente a una situación de trabajo. (citado Herrera & Sánchez, 2012)

Nieto afirma que el trabajador entra en una empresa como parte de un subsistema y en el trabajo debe adecuarse al sistema con mayor jerarquía que es la empresa. La correspondencia entre el empleado y la organización implica un compromiso recíproco, al firmar un contrato con la empresa sobre su labor que realizará dentro de ella, hace referencia al monto de su salario, horas y/o condiciones de trabajo (citado por Herrera & Sánchez, 2012).

2.2.4.1.1. Factores satisfactores (factores motivadores).

Newstrom (2011) afirma que la administración está en contacto con la satisfacción laboral en primera instancia por medio de contactos y de comunicación personal, este es un método práctico, oportuno y comprobado para determinar la satisfacción de los individuos en el trabajo, pero suele existir un conjunto de otros indicadores de satisfacción en una empresa. Los indicadores conductuales directos de la satisfacción laboral son el giro de personal, ausentismo, retrasos y quejas.

Stonner, Freeman y Gilbert (2006) mencionan que los factores satisfactores son las que involucran las tareas, deberes en el trabajo de un determinado puesto; podemos mencionar que el efecto de la satisfacción es permanente y un crecimiento en el rendimiento hasta llegar a la eminencia, esto es por arriba de los valores normales, cuando el entorno laboral es óptimo conllevan una eleva satisfacción, por el contrario, sería insatisfacción. Por estas razones se denominan factores de satisfacción, las cuales son:

- Representación con responsabilidad.
- Libre de tomar decisiones en el entorno laboral.
- Ascensos.
- Uso de habilidades personales.
- Realización de objetivos y evaluación.
- Simplicidad del cargo.
- Ampliación o enriquecimiento del cargo.

2.2.4.1.2. Factores insatisfacción.

Son las condiciones que afectan al trabajador en su entorno laboral; estos pueden ser las condiciones físicas y ambientales de trabajo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los jefes y los trabajadores, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Del mismo modo la perspectiva

ambiental constituye los factores de las empresas que han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados (Palomo, 2010).

Una de las causas más extremas de la insatisfacción laboral se manifiesta por medio de la violencia en el trabajo, el cual puede ser agresión física o verbal en el entorno laboral. Aunque la violencia también no solo puede ser de la empresa sino puede incluir también los mismos compañeros de trabajo, clientes y personas del exterior, el efecto es el mismo: millones de trabajadores son víctimas de la violencia en los sitios de trabajo cada año, y muchos más viven bajo la amenaza directa o velada de sufrir algún daño (Newstrom, 2011).

Los factores antes mencionados son óptimos, o es una parte que evita la insatisfacción. Los factores de insatisfacción se mencionan a continuación:

- Condiciones de labor y comodidad
- Política de la empresa
- Relaciones con el jefe
- Competencias técnicas del jefe
- Salarios
- Permanencia en el puesto
- Empatía con los demás trabajadores

2.2.4.2. Teoría de la fijación de metas.

Esta teoría se basa desde este punto de vista: “El desempeño de los trabajadores es alto cuando existen metas concretas o determinados altos desempeño establecidos, que cuando ya no existen”. Por otro lado podemos decir que las metas son objetivos y encargaturas para el desempeño futuro (Stephen & Decenzo, 2002).

En esta forma, las metas son orientadas a los trabajadores en direcciones aceptables. Sin embargo, la secuencia de metas es reconfortante y una satisfacción para el impulso de

más logros y de una excelente autorrealización.

Las metas no deben ser muy elevadas ya que pueden llevar a una disconformidad inevitable entre el desempeño real y el establecido (Stephen & Decenzo, 2002).

Los estudios sobre la teoría de las metas han demostrado una gran superioridad en la motivación y de los trabajos que presentan un reto. Sin embargo no podemos concluir que los empleados y su participación aseguren una metas cumplida siempre, pero es aceptable que la asignación de metas sea considerada según el empleado que supo manejar retos difíciles (Robbins, 1999).

2.2.4.3. Modelo de Expectativas, resultados y comportamiento en el trabajo.

El Modelo está basado en cuatro supuestos del comportamiento en las organizaciones de los trabajadores las cuales son:

- El comportamiento depende de una combinación de fuerzas.
- Toma de decisiones conscientes.
- Distintas necesidades, deseos y metas
- Variedad de comportamientos según las expectativas del trabajador. (Stephen & Decenzo, 2002)

2.2.5. Comportamiento humano.

Comportamiento humano es la forma y el modo en que se comportan las personas inciden en la dirección de las empresas y en sus resultados. Así, al definir la empresa como una realidad sociopolítica poníamos de relieve la importancia del comportamiento humano, el papel que los objetivos individuales, y la concordancia de objetivos entre miembros de una organización tiene a la hora de conseguirlos, igualmente, en otros capítulos ha ido surgiendo el comportamiento humano: en la dirección, en los valores y las creencias, en la cultura. En definitiva, el comportamiento de los individuos que las componen. el cómo se comportan los empleados en las empresas: que les motiva, como se genera la motivación,

que es el liderazgo y ¿Por qué? es relevante para la dirección de empresas, si existen distintos estilos de liderazgo y si hay estilos que promueven mejores resultados que otros. El objetivo es conocer que intervenir en el comportamiento y como puede guía de la empresa influir en el comportamiento de los trabajadores que lo conforman (Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer, 2006).

De acuerdo con (Florez García, 1998) la conducta humana en las empresas se inicia con la psicología industrial. Esta disciplina tuvo un marcado enfoque individual y limito su aplicación al campo industrial. La antigua psicología industrial fue sustituida y absorbida por la moderna psicología organizacional (organizational psychology), caracterizada por un enfoque mucho más amplio. En los últimos años la psicología organizacional ha empezado a confundirse con el comportamiento organizacional, también llamado en español comportamiento humano en las organizaciones (Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer, 2006).

Aunque el actual comportamiento organizacional tiene una fuerte base en la moderna psicología organizacional, también se vincula directamente con otras disciplinas contemporáneas como la teoría organizacional, el desarrollo organizacional, el personal y los recursos humanos. De manera general, el comportamiento organizacional se relaciona con las demás ciencias de la conducta, como la sociología y la antropología (Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer, 2006).

La perspectiva micro conductual: Esta obra trata el comportamiento humano en las organizaciones, desde una perspectiva micro conductual. El texto ha sido dividido en dos fracciones. Por lo tanto, la principal se centra en la conducta individual y cubre temas como la percepción, el aprendizaje, la personalidad, etc. La segunda está dedicada al examen del comportamiento grupal y desarrollo de temas como la comunicación, la motivación, los conflictos, etc.

A juicio del autor, la obra desarrolla los temas sobresalientes del comportamiento organizacional. Con el objeto de seleccionar los tópicos más importantes, según el autor reviso amplia literatura y escogió los temas de mayor significado actual. Obviamente, muchos otros temas han sido clasificados y distribuciones entre las partes respectivas, de acuerdo a su predominio individual, grupal, organizacional o medio ambiental. En tal sentido, conviene estar advertido de que cada tema puede ser visto desde cualquiera de los cuatro niveles de análisis indicados. Y, como se mencionó anteriormente, propio lector punto de vista que crea más apropiado dentro del continuo conductual individuo – entorno (Iborra, Dasi, Dolz, & Ferrer, 2006).

2.2.6. La Administración de recursos humanos.

La administración de recursos humanos se basa en el agrandamiento y subsistencia del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades de los trabajadores de una organización, en beneficio del individuo, de la empresa.

Es el proceso de incentivar para que los trabajadores alcancen un nivel de desempeño alto y una buena calidad de su proceder personal que cubra sus necesidades (Stonner, Freeman, & Gilbert, 2006).

Recursos Humanos

- Planeación
- Reclutamiento
- Proceso de empleo
- Diseño de puestos
- Capacitación y desarrollo
- Evaluación
- Compensación
- Beneficios

– Relaciones laborales

2.2.6.1. Análisis de puesto.

El análisis del puesto del trabajo se identifica porque tiene diferentes partes como puede ser desde las tareas, responsabilidades y funciones hasta llegar con los requerimientos y la capacidad demandada por la empresa para que así el empleado tenga un desenvolvimiento satisfactorio.

El análisis de trabajo es definido por la determinación de las tareas que conforman un trabajo y de las habilidades, conocimientos, capacidades y responsabilidades requeridas del trabajador para su adecuado ejercicio y que diferencian el trabajo de todos los demás (Stonner, Freeman, & Gilbert, 2006).

El involucramiento con el puesto de trabajo es cuando el trabajador se parte esencial con el trabajo, es por tiempo y energía, se considera como parte central en su vida. Un trabajo significativo y bien realizado constituye un factor importante para su imagen, lo que explica el efecto traumático de la pérdida del empleo en sus necesidades de estima. Los empleados que se involucran con su trabajo son propensos a creer en la ética de trabajo, a demostrar grandes necesidades de crecimiento y a disfrutar cuando participan en la toma de decisiones (Newstrom, 2011).

2.3. Marco conceptual.

2.3.1. Beneficios Económicos: Disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

2.3.2. Condiciones de trabajo: Evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en salud.

2.3.3. Incentivos o estímulos: son los “pagos” de la organización a sus grupos de interés (en forma de salarios, prestaciones, premios, elogios, oportunidades, reconocimiento, dividendos, precio, calidad, atención, etcétera).

2.3.4. Personal administrativo: Es una persona empleada en la administración de una empresa o de otra entidad. Su tarea consiste en ordenar, organizar y disponer distintos asuntos que se encuentran bajo su responsabilidad.

2.3.5. Reconocimiento Personal y/o Social: Reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

2.3.6. Satisfacción: Si se satisface la necesidad, el personal retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático.

2.3.7. Satisfacción en el trabajo: Se refiere a cómo se siente la persona dentro de la organización, las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas.

2.3.8. Significación de la tarea: Disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material).

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1. Tipo de estudio.

El tipo de investigación es descriptivo -comparativo, este último se realiza con dos grupos, y su objetivo es comparar el comportamiento de un evento en los grupos observados. La comparación implica encontrar semejanzas y diferencias. Trabaja con un fenómeno de estudio en varios grupos o contextos además saber qué nivel de satisfacción personal administrativo de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. Métodos de investigación.

Baena (2014) afirma que el método es el comparativo, Augusto Comte y Durkheim consideran que la comparación constituye este método el pilar de ciencias sociales, papel semejante al de la experimentación, en las ciencias físicas y biológicas que tiene un alcance limitado en los hechos sociales.

Según Baena (citado por Sierra Bravo, 1984) afirma que la comparación pone en correspondencia unas realidades con otras para ver sus semejanzas y diferencias está estrechamente relacionada con la clasificación.

Comparar es “examinar de manera simultáneas semejanzas y las diferencias”, el concepto de comparación refiere en un término muy básico, las semejanzas y diferencias; en términos generales no se comparan dos cosas únicamente idénticas ni dos cosas por completo diferentes (Baena, 2014).

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población.

La población estuvo conformada por 27 trabajadores administrativos de la red de Salud San Román pertenecientes al contrato administrativo servicio (CAS) y personal nombrado, por otra parte, se tomó a 20 trabajadores administrativos pertenecientes al contrato administrativo servicio (CAS) y personal nombrado de la red de Salud Lampa, 2019. Según planilla de remuneraciones del personal de ambas redes de salud publicados en la página web de DIRESA PUNO:

3.3.2. Muestra.

Silvestre y Huamán (2019) afirma que se utilizó el muestreo no probabilístico aplicando la técnica de muestreo por conveniencia o al criterio del investigador, la muestra de estudio estuvo representado por todo el personal administrativo antes mencionado en la población de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa.

3.4. Hipótesis de la investigación

3.4.1. Hipótesis general.

El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de Salud San Román es mejor a la red de Salud Lampa, 2019.

3.4.2. Hipótesis secundarias.

El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión significación de la tarea de la red de Salud San Román es mejor que la red de Salud Lampa, 2019.

El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión condiciones de trabajo de la red de Salud San Román es mejor que la red de Salud Lampa, 2019.

El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la red de Salud San Román es mejor que la red de Salud Lampa, 2019.

El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión beneficios económicos de la red de Salud San Román es mejor que la red de Salud Lampa, 2019.

3.5. Variables de investigación

3.5.1. Operacionalización de variables.

Tabla 1
Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE VALORACIÓN
Significación de la tarea		Ítems :3, 4, 7, 18, 21,	Muy satisfecho (>37)
		22, 25 y 26	Satisfecho (33-36)
		Motivacional	Promedio (28-32)
		o Intrínseco	Insatisfecho (24-27)
Nivel de Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Ítems : 1, 8, 12, 14,	Muy satisfecho (>41)
		15, 17, 20, 23 y 27.	Satisfecho (35-40)
		Higiénico	Promedio (27-34)
		o Extrínseco.	Insatisfecho (20-26)
Reconocimiento personal y/o social		Ítems : 6, 11, 13, 19 y 24.	Muy satisfecho (>24)
		Motivacional	Satisfecho (20-23)
		o Intrínseco.	Promedio (18-19)
			Insatisfecho (12-17)
Beneficios Económicos		Ítems : 2, 5, 9, 10 y 16	Muy insatisfecho (<11)
		Higiénico	Muy satisfecho (>20)
		o Extrínseco	Satisfecho (16-19)
			Promedio (11-15)
			Insatisfecho (8-10)
			Muy insatisfecho (<7)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas.

La técnica que se utilizó fue la encuesta para obtener información sobre el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa (Valderrama & León, 2009).

3.6.2. Instrumentos.

Según Valderrama y león (2009) se utilizó para este trabajo de investigación el cuestionario de “Escala de Opiniones SL-SPC”, elaborado por Sonia Palma en el año 2005, que forma parte de la teoría elegida para la investigación y cuyo formato se encuentra en el anexo.

La satisfacción laboral se midió con el instrumento de “Escala de opiniones SL-SPC” que tiene 27 preguntas y son divididas en dimensiones las cuales son: Significación de la tarea con 8 preguntas, condiciones de trabajo con 9 preguntas, reconocimiento personal y/o social con 5 preguntas, beneficios económicos con 5 preguntas.

Según Chiang, Salazar y Nuñez (2008) respecto al instrumento elaborado para medir satisfacción laboral, el análisis factorial nos dio seis factores con un coeficiente Alfa alto (entre 0.8 y 0.9).

A continuación, se describe el cuestionario, mencionando inicialmente su estructura y luego sus características psicométricas. El cuestionario se realizó por Palma (2005) quien utilizó la escala de Likert y tiene 27 preguntas o ítems (positivos y negativos) agrupados en los factores:

- (a) Significación de la Tarea,
- (b) Condiciones de Trabajo
- (c) Reconocimiento Personal y/o Social

(d) Beneficios Económicos.

Tabla 2
Escala de Opiniones SL-SPC

Factor	Clasificación según Teoría motivacional	Ítems
Significación de la Tarea	Motivacional o Intrínseco	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26
Condiciones de Trabajo	Higiénico o Extrínseco	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
Reconocimiento personal y/o Social	Motivacional o Intrínseco	6, 11, 13, 19 y 24.
Beneficios Económicos	Higiénico o Extrínseco	2, 5, 9, 10 y 16

Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

En la Tabla 5 se muestran los ítems positivos y negativos del instrumento, y las preguntas asociadas a cada ítem.

Tabla 3
Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC

Clasificación	Ítems
Positivo	1,3,4,7, 8,9, 14, 15,16, 18, 20,21,22, 23,25,26 y 27.
Negativo	2, 5,6, 10,11,12,13,17,19 y 24

Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Este instrumento evalúa el grado de satisfacción laboral y se basa en la escala de likert, cuyas alternativas son:

- a) Total de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Total en desacuerdo.

La forma de calificar las preguntas se hizo de acuerdo a si la pregunta es positiva o negativa como se observa en la Tabla 4.

Tabla 4
Puntuación de Ítem Positivo o Negativo de la Escala SL-SPC

ítem	Total	De	En	Total
	acuerdo	acuerdo	Indeciso	desacuerdo
Positivo	5	4	3	2
Negativo	1	2	3	4

Nota. Adaptado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Tabla 5
Escala de Opiniones SL-SPC por dimensiones

Nivel de satisfacción	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje total
Alto	30 -40	33-45	19-25	19-25	99-135
Medio	19-29	21-32	12-18	12-18	63-98
Bajo	8-18	9-20	5-11	5-11	27-62

Nota. Tomado de “Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)”, de S. Palma, 2005.

Nivel de satisfacción laboral

Alto : 99 - 135

Medio : 63 - 98

Bajo : 27 - 62

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea

Alto : 30 -40

Medio : 19-29

Bajo : 8-18

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo

Alto : 33 -45

Medio : 21-32

Bajo : 9-20

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social

Alto : 19-25

Medio : 12-18

Bajo : 5-11

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos

Alto : 19-25

Medio : 12-18

Bajo : 5 -11

3.7. Proceso de recolección de datos

Se solicitó por escrito al gerente de la red de Salud San Román y la red de Salud Lampa, con el objetivo de acceder a la autorización para ejecutar la presente investigación.

Se coordinó con el jefe de recursos humanos a fin de que nos facilite tomar las encuestas a los trabajadores administrativos ya que están con carga laboral exigente y con el tiempo ajustado en su trabajo esto tanto en la red de Salud San Román y la red de salud Lampa.

Finalmente, la información se procesó para su respectivo análisis e interpretaciones del caso según la variable y las respectivas dimensiones de la satisfacción laboral.

3.8. Procesamiento y análisis De Datos

Se realizó las siguientes actividades:

- Codificación de los instrumentos: Cuestionario
- Traslado de la información al programa SPSS 24

- Elaboración de cuadros de información porcentual.
- Se usó la prueba estadística t-student para muestras independientes.

De igual manera se elaboraron los cuadros estadísticos numérico-porcentuales, con sus correspondientes cálculos estadísticos, interpretaciones y comentarios de acuerdo a los ítems planteados en la encuesta (Moya & Saravia, 2004).

3.8.1. Análisis estadístico.

Luego de realizar las encuestas respectivas la información fue foliada, ingresada o tabulada en el paquete estadístico SPSS v.24 para luego ser presentados en forma de tablas comparativas que exigen nuestros objetivos, posteriormente se realizó la interpretación correspondiente y la discusión de los resultados según los antecedentes y las teorías respectivas.

Ibañez (2007) mencionar que la prueba estadística en esta investigación se aplicó la prueba de T para muestras independientes.

$$Tc = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Dónde:

Media de la muestra 1	:	\bar{X}_1
Media de la muestra 2	:	\bar{X}_2
Varianza de la muestra 1	:	S_1^2
Varianza de la muestra 2	:	S_2^2
Numero de datos de la muestra 1	:	n_1
Numero de datos de la muestra 2	:	n_2

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo

Tabla 6

Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

	Redes de salud			
	San Román		Lampa	
	fi	%	fi	%
Medio	21	77.78%	16	80.00%
Alto	6	22.22%	4	20.00%
Total	27	100.00%	20	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

La tabla 6 muestra el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, en la red San Román el 77.78% de personal administrativo menciona tuvieron un nivel de satisfacción laboral medio comparación con el 80% de trabajadores mencionan que está en nivel medio de su satisfacción laboral de la Red de Salud Lampa aquí se muestra una clara diferencia esto se puede deber a la carga laboral, el de movilizarse a su lugar de trabajo, y los compañeros de trabajo que está en su entorno; por otra parte tenemos un 22.22% de trabajadores administrativos de la Red de Salud San Román que afirman que su satisfacción laboral lo consideran en un nivel alto en comparación con el 20% de trabajadores de la red de Salud Lampa que afirman que

también están en un nivel alto aquí la diferencia no es tan significativa ya que los porcentajes se asemejan un poco y no existe mucha variabilidad entre los porcentajes.

Tabla 7

Estadísticos de grupos del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Estadísticos de grupo				
REDES	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
San Román	27	94.000	9.490	1.826
Lampa	20	86.550	14.569	3.257

Fuente: Datos analizados en el programa SPSS V. 24

Se observa en la tabla 7 que la media de la satisfacción laboral de 27 trabajadores administrativos de la red de salud San Román es 94.000 y una desviación estándar de 9.490, la media de 20 trabajadores administrativos es de 86.55 con una desviación típica de 14.569164.

4.1.1.2. Contraste de hipótesis estadística general

a. Hipótesis

H₀: $\bar{X}_{Red_San_Román} = \bar{X}_{Red_Lampa}$: No existe diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

H_a: $\bar{X}_{Red_San_Román} \neq \bar{X}_{Red_Lampa}$: Existe diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Prueba estadística

Para la demostración de la hipótesis se aplicó la prueba de diferencia de medias para muestras independientes.

Tabla 8

Prueba de hipótesis de muestras independientes del nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Prueba de muestras independientes									
	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas			Prueba T para la igualdad de medias					
	F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
								Inferior	Superior
Se han asumido varianzas iguales	5.624	.022	2.122	45	.039	7.450	3.511	.377	14.522
No se han asumido varianzas iguales			1.995	30.612	.055	7.450	3.734	-.171	15.071

Fuente: Datos analizados en el programa SPSS V.24.

Los estadísticos de la prueba de hipótesis para medias independientes muestran un valor de significancia de .039, valor que se encuentra por debajo de 0.05; es decir, que a un nivel de significancia del 5% existe diferencia, se concluye que existe diferencia entre nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, por otra parte, podemos afirmar que el nivel de satisfacción de la red San Román es mejor que en la red de Lampa.

4.1.2. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea.

Tabla 9

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

	Redes de salud			
	San Román		Lampa	
	fi	%	fi	%
Bajo	0	0.00%	1	5.00%
Medio	3	11.11%	6	30.00%
Alto	24	88.89%	13	65.00%
Total	27	100.00%	20	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

De acuerdo en la tabla 9 muestra el nivel de satisfacción laboral en la dimensión de significancia de tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, podemos mencionar que el 88.89% del personal administrativo en la Red San Román tuvieron un nivel de satisfacción en la significación de la tarea alta, comparando con 65% de trabajadores de la red de Salud Lampa que igual están en nivel de satisfacción alto en su significancia de la tarea; de igual manera existe un 11.11% de trabajadores administrativos de la red de Salud San Román afirman que están en un nivel de satisfacción media en la significación de la tarea comparando con el 30% de

trabajadores de la red de salud Lampa que estuvieron un nivel de media en la significación de la tarea, también podemos mencionar que no existe ningún trabajador en la red de salud San Román que tuvieron un nivel de satisfacción bajo en la significación de la tarea comparando con los trabajadores de la red de salud de Lampa que existe un 5% de trabajadores que estuvieron en un nivel bajo en la significación de la tarea.

Tabla 10

Estadísticos de grupos del nivel de satisfacción laboral en la dimensión significación de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Estadísticos de grupo					
					Error típ. de la
	REDES	N	Media	Desviación típ.	media
Significación de la tarea	San Román	27	32.555	3.806	.732
	Lampa	20	30.150	5.976	1.336

Fuente: Datos analizados en el programa SPSS V.24

Se observa en la tabla que la media de la satisfacción laboral de 27 trabajadores administrativos de la red de salud San Román es 32.555 y una desviación estándar de 3.806, la media de 20 trabajadores administrativos es de 30.15 con una desviación típica de 5.976.

4.1.2.1. Contraste de hipótesis estadística 1

a. Hipótesis

H₀: $\bar{X}_{Red_San_Román} = \bar{X}_{Red_Lampa}$: No existe diferencia entre la significancia de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

H_a: $\bar{X}_{Red_San_Román} \neq \bar{X}_{Red_Lampa}$: Existe diferencia entre significancia de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Prueba estadística

Para la demostración de la hipótesis se aplicó la prueba de diferencia de medias para muestras independientes.

Tabla 11

Prueba de hipótesis de muestras independientes del nivel de satisfacción laboral en la dimensión significancia de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Prueba de muestras independientes										
		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
Se han	asumido	1.819	.184	1.684	45	.099	2.405	1.428	-.471	5.282
	varianzas iguales									
No se han	asumido			1.579	30.145	.125	2.405	1.523	-.706	5.517
	varianzas iguales									

Fuente: Datos analizados en el programa SPSS V.24.

Los estadísticos de la prueba de hipótesis para medias independientes muestran un valor de significancia de .099, valor que se encuentra por encima de 0.05; es decir, que a un nivel de significancia del 5% no existe diferencia, se concluye que no existe diferencia entre nivel de satisfacción laboral en la dimensión de significancia de la tarea del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

4.1.3. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo.

Tabla 12

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

	Redes de salud			
	San Román		Lampa	
	fi	%	fi	%
Bajo	1	3.70%	5	25.00%
Medio	18	66.67%	10	50.00%
Alto	8	29.63%	5	25.00%
Total	27	100.00%	20	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

La tabla 12 muestra el nivel de satisfacción laboral en la dimensión de condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, podemos mencionar que el 66.67% de personal administrativo de la red San Román tuvieron un nivel de satisfacción laboral medio comparando con el 50% del personal del trabajadores de red salud Lampa que estuvieron en un nivel medio, seguidamente de un 29.63% de trabajadores administrativos de la red San Román están en un nivel alto en sus condiciones de trabajo comparando con el 25% de trabajadores de la red de salud Lampa que afirman estar también en un nivel alto; por otro lado el 3.70% de

trabajadores de la red de San Román estuvieron en un nivel bajo comparando con los trabajadores de la red de Salud Lampa que el 5% de trabajadores estuvieron en nivel bajo en su condición laboral; por lo tanto vemos en estos porcentajes que existe diferencia entre ambas redes de salud.

Tabla 13

Estadísticos de grupos del nivel de satisfacción laboral en la dimensión condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Estadísticos de grupo					
					Error típ. de la
	Redes	N	Media	Desviación típ.	media
Condiciones de trabajo	San Román	27	29.629	4.395	.845
	Lampa	20	26.900	7.210	1.612

Fuente: Datos analizados en el programa spss24

Se observa en la tabla que la media de las condiciones de trabajo de 27 trabajadores administrativos de la red de salud San Román es 29.629 y una desviación estándar de 4.395, la media de 20 trabajadores administrativos es de 26.90 con una desviación típica de 7.210.

4.1.3.1. Contraste de hipótesis estadística 2

a. Hipótesis

H₀: $\bar{X}_{Red_San_Román} = \bar{X}_{Red_Lampa}$: No existe diferencia entre las condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

H_a: $\bar{X}_{Red_San_Román} \neq \bar{X}_{Red_Lampa}$: Existe diferencia entre las condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Prueba estadística

Para la demostración de la hipótesis se aplicó la prueba de diferencia de medias para muestras independientes.

Tabla 14

Prueba de hipótesis de muestras independientes de las condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Prueba de muestras independientes									
Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias							
								95% Intervalo de confianza para la diferencia	
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	Inferior	Superior	
Se han asumido varianzas iguales									
5.361	.025	1.608	45	.115	2.729	1.697	-.689	6.148	
No se han asumido varianzas iguales									
		1.499	29.278	.145	2.729	1.820	-.992	6.451	

Fuente: Datos analizados en el programa spss 24

Los estadísticos de la prueba de hipótesis para medias independientes muestran un valor de significancia de .115, valor que se encuentra por encima de 0.05; es decir, que a un nivel de significancia del 5% no existe diferencia, se concluye que no existe diferencia entre las condiciones de trabajo del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, se puede afirmar que las condiciones de trabajo de la red de salud San Román son similares a la Red de salud de Lampa.

4.1.4. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social

Tabla 15

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

	Redes de salud			
	San Román		Lampa	
	fi	%	fi	%
Bajo	1	3.70%	2	10.00%
Medio	18	66.67%	9	45.00%
Alto	8	29.63%	9	45.00%
Total	27	100.00%	20	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

La tabla 15 muestra el nivel de satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, en la Red San Román el 66.67% de personal administrativo menciona estuvieron un nivel de medio con el reconocimiento personal y/o social, pero en la red de salud de Lampa el 45% de trabajadores mencionan que está en un nivel medio en reconocimiento del personal dentro de la organización; también por otro lado hay un 29.63% de trabajadores administrativos están en un nivel alto en su reconocimiento personal al comparar con la red de salud Lampa existe u 45% que tienen dicha calificación

en alto, finalmente podemos observar que un 3.70% de trabajadores que estuvieron en un nivel bajo en su reconocimiento personal al comparar con la red de salud Lampa el 10% de trabajadores estuvieron en un nivel bajo con su reconocimiento personal por parte de la organización; por lo tanto con estos resultados podemos afirmar que existe una diferencia entre estas dos redes de salud.

Tabla 16

Estadísticos de grupos del reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Estadísticos de grupo					
				Desviación	Error típ. de la
	REDES	N	Media	típ.	media
Reconocimiento personal y/o social	San Román	27	17.074	3.245	.624
	Lampa	20	17.000	3.448	.771

Fuente: Datos analizados en el programa spss23

Se observa en la tabla que la media de la satisfacción laboral de 27 trabajadores administrativos de la red de salud San Román es 17.07407 y una desviación estándar de 3.245422, la media de 20 trabajadores administrativos es de 17 con una desviación típica de 3.448875.

4.1.4.1. Contraste de hipótesis estadística 3

a. Hipótesis

$H_0: \bar{X}_{Red_San_Román} = \bar{X}_{Red_Lampa}$: No existe diferencia entre el reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

H_a: $\bar{X}_{\text{Red_San_Román}} \neq \bar{X}_{\text{Red_Lampa}}$: Existe diferencia entre el reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Prueba estadística

Para la demostración de la hipótesis se aplicó la prueba de diferencia de medias para muestras independientes.

Tabla 17

Prueba de hipótesis de muestras independientes del reconocimiento y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Prueba de muestras independientes									
Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias							
								95% Intervalo de confianza para la diferencia	
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	Inferior	Superior	
Se han asumido varianzas iguales									
.472	.496	.075	45	.940	.074	.983	-1.906	2.054	
No se han asumido varianzas iguales									
		.075	39.637	.941	.074	.992	-1.932	2.080	

Fuente: Datos analizados en el programa spss 23

Los estadísticos de la prueba de hipótesis para medias independientes muestran un valor de significancia de .940, valor que se encuentra por encima de 0.05; es decir, que a un nivel de significancia del 5% existe diferencia, se concluye que no existe diferencia entre reconocimiento personal y/o social del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, también se puede afirmar que el reconocimiento personal y/o social de la red San Román es parecido que en la Red de Lampa.

4.1.5. Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios económicos.

Tabla 18

Nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

	Redes de salud			
	San Román		Lampa	
	fi	%	fi	%
Bajo	5	18.52%	9	45.00%
Medio	17	62.96%	11	55.00%
Alto	5	18.52%	0	0.00%
Total	27	100.00%	20	100.00%

Fuente: Encuesta aplicada al personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

La tabla 18 muestra los beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, podemos mencionar lo siguiente que en la Red San Román el 62.96% del personal administrativo tuvieron beneficios económicos en un nivel medio pero en la red de salud Lampa solo un 55% de trabajadores estuvieron en un nivel medio en cuanto al beneficio económico acorde con el mercado laboral, de igual manera un 18.52% de trabajadores administrativos estuvieron con sus beneficios económicos en un nivel bajo pero en la red de salud Lampa el 45% de trabajadores estuvieron un nivel bajo en los beneficios económicos lo cual indican un diferencia entre

ambas redes, finalmente existe un 18.52% de los trabajadores de la red de salud San Román estuvieron en un nivel alto pero en la red de la salud Lampa no hubo ningún trabajador que estuviera en dicho nivel.

Tabla 19

Estadísticos de grupos de los beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Estadísticos de grupo					
	REDES	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Beneficios económicos	San Román	27	14.740	3.253	.626
	Lampa	20	12.500	3.790	.847

Fuente: Datos analizados en el programa SPSS V.24.

Se observa en la tabla que la media de la satisfacción laboral de 27 trabajadores administrativos de la red de salud San Román es 14.740 y una desviación estándar de 3.253, la media de 20 trabajadores administrativos es de 12.50 con una desviación típica de 3.790.

4.1.5.1. Contraste de hipótesis estadística 4

a. Hipótesis

H₀: $\bar{X}_{Red_San_Román} = \bar{X}_{Red_Lampa}$: No existe diferencia entre los beneficios económicos laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

H_a: $\bar{X}_{Red_San_Román} \neq \bar{X}_{Red_Lampa}$: Existe diferencia entre los beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

b. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c. Prueba estadística

Para la demostración de la hipótesis se aplicó la prueba de diferencia de medias para muestras independientes.

Tabla 20

Prueba de hipótesis de muestras independientes de beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa.

Prueba de muestras independientes									
Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias							
								95% Intervalo de confianza para la diferencia	
F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia	Inferior	Superior	
Se han asumido varianzas iguales									
1.586	.214	2.176	45	.035	2.240	1.029	.166	4.314	
No se han asumido varianzas iguales									
		2.126	37.280	.040	2.240	1.053	.106	4.375	

Fuente: Datos analizados en el programa spss 23

Los estadísticos de la prueba de hipótesis para medias independientes muestran un valor de significancia de .035, valor que se encuentra por debajo de 0.05; es decir, que a un nivel de significancia del 5% existe diferencia, se concluye que existe diferencia entre los beneficios económicos del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, también se puede afirmar que el beneficio económico de la red San Román es diferente que en la Red de Lampa.

4.2. Discusión

De nuestros resultados encontramos que el nivel de satisfacción laboral de la Red San Román el 77.78% de personal administrativo menciona tuvieron un nivel de satisfacción laboral en un nivel medio, en la Red de Salud Lampa el 80% de trabajadores mencionan que está en un nivel medio su satisfacción laboral. Esto es comprobado por el investigador Lino (2015) cuyos resultados mencionan que el 59.2% de los trabajadores administrativos tuvieron un nivel moderado, también los investigadores Ruíz y Ortega (2016) afirman que el 41.7% de trabajadores tuvieron un nivel medio, de satisfacción laboral, De igual manera el investigador Tairo (2012) menciona que un 55% de empleados respondió que se encuentra satisfecho con la relación laboral con sus compañeros de trabajo. Por el contrario los investigadores Chiang, Mendez y Sanchez (2010) mencionan que el nivel de satisfacción laboral tuvo un nivel alto. Así mismo los investigadores Morales y Tirapé (2012) mencionan que el nivel de satisfacción laboral es bajo de los trabajadores de la Mype empresa AEROSTAR S.A fue valorado como bajos. Por otra parte, el investigador Palma (2005) muestra que el nivel de satisfacción laboral fue de promedio, la misma que no variaba en las comparaciones realizadas por género y grupo ocupacional.

De acuerdo a la significación de la tarea el 88.89% de personal administrativo de la Red de salud San Román tuvieron un nivel de satisfacción laboral alta, pero en la

red de salud Lampa el 65% de trabajadores administrativos están en la satisfacción laboral en alta en significación de la tarea. Esto es corroborado por el investigador Tairo (2012) encontró resultados parecidos con un 50% de personas encuestadas percibe que las condiciones de trabajo son adecuadas.

De acuerdo a los resultados en la dimensión de condiciones de trabajo en la Red San Román el 66.67% de personal administrativo menciona tuvieron un nivel de satisfacción laboral medio, seguidamente de un 29.63% de trabajadores administrativos que afirman que están en un nivel alto; por otra parte, en la Red de Salud Lampa, el 50% de trabajadores mencionan que están en un nivel medio de satisfacción laboral, seguido de un 25% de trabajadores que afirman que fue un nivel alto. Esto es corroborado por los investigadores Salazar, Leyton, Meza y Sáenz (2012) al igual que nuestra investigación usaron el mismo instrumento el cual fue de la satisfacción laboral fue medido con el cuestionario de la “Escala de Opiniones SL-SPC” la cual estuvo conformado por 4 dimensiones: Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal, y Beneficios Económicos. Resultados : estadísticamente no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral de los empleados de las tres municipalidades, de igual manera podemos mencionar que existen diferencias significativas entre las condiciones laborales respecto al nivel de satisfacción. Sin embargo, el investigador Guerrero (2005) se puede mencionar que existen diferencias entre la satisfacción laboral respecto al sexo, nivel de instrucción y el tiempo de servicio, por otro lado, tenemos que el grado de instrucción, sexo y tiempo de servicio, existen diferencias en los factores condiciones físicas y materiales, desarrollo personal, realización de tareas y relación con la autoridad.

Los resultados en el reconocimiento personal y/o social en la Red San Román el 66.67% de personal administrativo menciona estuvieron en un nivel de satisfacción media, seguidamente de un 29.63% de trabajadores administrativos que afirman que está en un nivel alto; por otra parte en la Red de Salud Lampa, el 45% de trabajadores mencionan que está en un nivel medio de satisfacción con el reconocimiento del personal dentro de la organización, seguido de un 45% de trabajadores que afirman que es de nivel medio su satisfacción. De igual manera el investigador Tairo (2012) encontró resultados parecidos que el 55% de empleados mencionan que a veces tienen el reconocimiento por parte de su jefe, por una labor extraordinaria que realiza dentro de la organización.

Los resultados en los beneficios económicos en la Red San Román el 62.96% de personal administrativo menciona que su nivel de satisfacción en beneficios económicos fue medio; de igual manera analizaremos los resultados de la Red de Salud Lampa el 55% de trabajadores mencionan que está en un nivel de satisfacción media los beneficios económicos y están acorde con el mercado laboral. Asimismo, el investigador Palma (2005) muestra que el nivel de satisfacción laboral fue de promedio. Por otra parte, el investigador Tairo (2012) encontró resultados parecidos con un 50% de personas encuestadas percibe que las condiciones de trabajo son adecuadas.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

1. Conclusiones

El nivel de satisfacción de la red San Román está en un nivel medio con un 77.78%, y en la red de salud de Lampa en un 80% de nivel medio, por lo tanto, se concluye que existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción laboral entre la red San Román y la red Lampa ($p=0.039$).

El nivel de satisfacción laboral en la dimensión significancia de la tarea de la red San Román está en un nivel alto con un 88.89%, y en la red de salud de Lampa en un 65% de un nivel alto, se concluye que no existe diferencia significativa entre la significancia de la tarea entre la red San Román y la red Lampa ($p=0.099$).

El nivel de satisfacción laboral en condiciones de trabajo de la red San Román está en un nivel medio con un 66.67%, y en la red de salud de Lampa en un 50% estuvieron en nivel medio, se concluye que no existe diferencia significativa entre las condiciones de trabajo entre la red San Román y la red Lampa ($p=0.094$).

El nivel de satisfacción laboral en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la red San Román está en un nivel medio con un 55.56%, y en la red de salud de Lampa en un 45% en nivel alto, se concluye que no existe diferencia significativa entre el reconocimiento personal y/o social entre la red San Román y la red Lampa ($p=0.115$).

El nivel de satisfacción laboral en la dimensión beneficios económicos de la red San Román está en un nivel medio con un 62.96%, y en la red de salud de Lampa en

un 55% en un nivel medio, se concluye que existe diferencia significativa entre el beneficio económico entre la red San Román y la red Lampa ($p=0.035$).

2. Recomendación

Se recomienda al director de cada unidad ejecutora realizar capacitaciones, seminarios para cada área funcional con temas relacionados a las actividades diarias que realizan los administrativos en ambas redes, en la red de salud Lampa se recomienda que para cumplir una función administrativa debe de realizar cambios de personal profesional de carrera, pedir al pliego que se reestructure el cuadro de asignación de personal, que el profesional cumpla el perfil de cada área funcional de esa forma el personal administrativo va tener una mejor satisfacción laboral.

Se recomienda en cuanto a la significación de la tarea al personal administrativo de ambas redes de salud organizar las tareas, ayudarse entre compañeros en los tramites documentarios que tanto se demora, de esa forma descongestionar la carga laboral y que no se acostumbren en regularizaciones, en las redes de salud de sector público se exige cumplir las leyes, normas y decretos, y no caer en la desidia y la corrupción, cumplir siempre los procesos administrativos según vía legal.

Se recomienda a los directores de las redes de San Román y redes Lampa realizar reconocimiento (premios, incentivos, etc.) a su personal por el trabajo efectivo que realiza en la organización, también en su onomástico llamarle para felicitarlo, los reconocimientos no siempre deben ser económicos, sino el mejor estímulo que puede entregarse a un personal es el reconocimiento público, en ambas redes de salud se recomienda reconocer el trabajo de cada personal administrativo porque ellos cumplen su trabajo hasta con horas extras, sin tener los medios necesarios y sin remuneración de las horas extras. Se debe de reconocer con

resolución directoral por alcanzar las metas institucionales, también realizar visitas a cada área para motivarlos.

Se recomienda en los beneficios económicos al encargado de recursos humanos y al planificador de la red de salud Lampa gestionar los bonos por encargatura, gestionar la dotación de tela, los bonos de las horas extras, tal como lo tiene la red de salud San Román. El personal administrativo es el menos pagado en el sector salud, se debe gestionar la deuda social que por años no se cumple. De esa forma se puede lograr tener personal satisfecho en beneficios económicos.

Se recomienda realizar futuras investigaciones ya no comparativos sino correlacionales para ver cuáles son los factores que influyen o repercuten para tener una buena satisfacción laboral.

Referencias

- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). México D.F., México : Grupo editorial patria.
- Barrios, S., & Paravic, T. (2006). *Promoción de la salud y un entorno laboral saludable*. Rio de Janeiro: Publicaiones San paulo.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Vol. III). Bogota, Colombia: Edición E-Book.
- Bracho, S. (1998). *Satisfacción Laboral*. Bogota, Colombia: Lemus.
- Cabaleiro, V. M. (2010). *Prevencion de riesgos laborales,normativa de seguridad e higiene en el puesto de trabajo*. Madrid: Ideas propias editorial.
- Castillo, J. (2012). *Administración de personal un enfoque hacia la calidad*. Bogotá: Ecoe ediciones .
- Charaja, F. (2004). *Manual de investigación científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Chiang, M. M., Salazar, C. M., & Nuñez, A. (2008). *Clima y Satisfaccion laboral en instituciones publicas: adaptacion y ampliacion de un instrumento.ver*. Tesis para obtener el grado de magister en administracion , Universidad Pontificia Comillas de madrid , Madrid.
- Chiang, M., Martin, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Madrid: R.B.servicios editoriales S.L.
- Chiang, M., Mendez, G., & Sanchez, G. (2010). Cómo influye la Satisfacción Laboral sobre el desempeño: Caso empresa de retail. *Revista Salud de los Trabajadores*, 21-36.

- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones* . México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. .
- Florez, G. J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones* (primera edicion ed.). Lima: Universidad del pacifico.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: editorial UOC .
- Garcia, A., & Uscanga, M. T. (2008). *Desarrollo y comportamiento de la motivacion en el trabajo*. Malaga, España: Editorial Universitaria Cristobal Colon .
- Garzón, M. (2005). *Desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Centro Editorial Universidad del Rosario .
- Guerrero, E. G. (2005). *La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad no estatal de acuerdo a la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Tesis para optar el grado academico de la maestría , Universidad Ricardo Palma , Lima , Lima.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (2009). *Comportamiento organizacional* (doceava edición ed.). México distrito federal: Cengage Learning.
- Hellriegel, J. S. (2008). *Administración un enfoque basado en competencias*. México: Publicaciones San Mateo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera, J. M., & Sánchez, I. (2012). Satisfacción laboral en trabajadores del IPN. *Revista científica Ra-Ximhai* , VIII(2), 1-18.
- Ibañez, V. (2007). *Estadística aplicada a la educación*. PUno: Edicion Universitaria.

- Iborra, M., Dasi, A., Dolz, C., & Ferrer, C. (2006). *Fundamentos de dirección de empresas conceptos y habilidades directivas*. Madrid: parainfo.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración Una perspectiva global*. México: Macgraw Hill.
- Lino, L. M. (2015). *Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional Huacho – 2015*. (Tesis de grado), Universidad César vallejo , Huacho .
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally college .
- Martinez, M. C. (2013). *La gestion empresarial*. Madrid: Ediciones diaz de santos, S.A.
- Morales, V. A., & Tirapé, R. A. (2012). *Analisis del clima organizacional y la satisfaccion laboral de los trabajadores de la empresa aerostar S.A*. Tesis para obtener el grado de ingeniero en contaduria publica y auditoria -CPA, Universidad estatal de milagro, Milagro.
- Moya, R., & Saravia, G. (2004). *Probabilidades e inferencia estadistica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México D.F.: Mc. Graw-Hill / Interamericana editores S.A.
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Editora y comercializadora Cartolan EIRL.
- Palomo, M. T. (2010). *Liderazgo y motivacion de equipos de trabajo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Guadalajara, Mexico: Prentice

Hall.

- Rodriguez, A. (1999). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Ediciones Piramide S.A.
- Ruíz, S. H., & Ortega, E. D. (2016). *Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016*. (Tesis de grado) , Universidad Peruana Unión , Lima.
- Salazar, R. A., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas , Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima.
- Schultz, D. P. (1985). *Psicología Industrial* . México: Interamericana.
- Sikula, A. (1997). *Administración de Personal*. Guadalajara, Mexico: Limusa.
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria*. Lima : San Marcos E.I.R.L.
- Stephen, R., & Decenzo, D. (2002). *fundamentos de administracion* (3ra edicion ed.). Madrid: Publicaciones vertice S.L.
- Stonner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administracion*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Tairo, J. C. (2012). *“Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral de la sección de auditoria de la sunat oficina zonal-Juliaca, periodo 2012*.Ver. Tesis para obtener el grado de licenciado en administracion, Universidad Nacional del altiplano , Puno.
- Valderrama, S., & León, L. R. (2009). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia

Nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la red de salud San Román y la red de salud Lampa, Juliaca 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué diferencia existe entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión significación de la tarea de la Red de Salud San Román y la Red de salud Lampa, 2019?</p> <p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión condiciones de trabajo de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019?</p> <p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la Red de salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019?</p> <p>¿Cuál es la diferencia entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión beneficios económicos de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Comparar las diferencias entre el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión significación de la tarea de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019. • Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión condiciones de trabajo de la Red de salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019. • Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la Red de salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019. • Comparar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión beneficios económicos de la Red de Salud San Román y la Red de Salud Lampa, 2019. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la Red de Salud San Román es mejor a la Red de Salud Lampa, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión significación de la tarea de la Red de Salud San Román es mejor que la Red de Salud Lampa, 2019.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión condiciones de trabajo de la Red de Salud San Román es mejor que la Red de Salud Lampa, 2019.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión reconocimiento personal y/o social de la Red de Salud San Román es mejor que la Red de Salud Lampa, 2019.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral del personal administrativo en la dimensión beneficios económicos de la Red de Salud San Román es mejor que la Red de Salud Lampa, 2019.</p>	<p>Variable independiente (X)</p> <p>Nivel de satisfacción laboral</p>	<p>Significación de la tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal y/o social</p> <p>Beneficios Económicos</p>	<p>3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26</p> <p>1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.</p> <p>6, 11, 13, 19 y 24</p> <p>2, 5, 9, 10 y 16</p>	<p>Tipo:</p> <p>Descripción - comparativo</p> <p>Población:</p> <p>27 personal administrativo de la red salud de San Román y 20 personal administrativo de la red de salud Lampa.</p> <p>Muestra:</p> <p>No probabilística por conveniencia y fueron 27 personal administrativo de la red salud de San Román y 20 personal administrativo de la red de salud Lampa.</p> <p>Técnica:</p> <p>– Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>– Cuestionario</p>

Anexo B: Escala de Opiniones SL-SPC

Escala de Opiniones SL-SPC

INSTRUCCIONES

La presente escala tiene como objetivo obtener la mayor información sobre la satisfacción laboral, por lo que se le solicita responder con sinceridad y veracidad las preguntas que a continuación se mostrarán, se agradece de antemano su participación.

Red de Salud San Román ()

Red de Salud Lampa ()

Las respuestas a las preguntas son de acuerdo a los siguientes parámetros:

TOTAL ACUERDO	TA
DE ACUERDO	A
INDECISO	I
EN DESACUERDO	D
TOTAL DESACUERDO	TD

Preguntas	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de Ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están Explotando					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
	TA	A	I	D	TD

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

Anexo C : Solicitud presentado a los directores de la red de salud San Román y la red de Salud Lampa.

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

SOLICITO: CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA APLICAR EL PROYECTO DE TESIS (INSTRUMENTO DE MEDICION)

DR. WALTER CAJMA MAMANI
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD - LAMPA .

RED DE SALUD LAMPA
MINSU
24 JUN 2019
REG. 37.80 FOLIO 02 + 1 Cullaco
HORA 12.15

1. Investigador principal.

Nombre y apellidos: DANIABEL MAYHUIRI CHINCHERCOMA	
Categoría: APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS	
Año: 2019	Teléfonos de contacto: 921960039
Lugar de aplicación: RED DE SALUD SAN ROMAN – RED DE SALUD LAMPA	

2. Título del estudio:


PROYECTO DE TESIS: "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD SAN ROMAN Y LA RED DE SALUD LAMPA 2019.

3. Documentación que se adjunta:

- Copia del proyecto de investigación.
- Copia del Dictamen del proyecto de tesis-Titulo Profesional.

Solicito la autorización para la aplicación del proyecto de tesis anteriormente citado exclusivamente con el personal administrativo de la Red de Salud, y me comprometo el cumplimiento de la normativa vigente al mismo, incluyendo la Ley N° 29733 Protección de Datos 2019.

Juliaca 19 de Junio 2019.



Daniabel Mayhouri Chinchercoma
-DNI: 45941082

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

SOLICITO: CONSTANCIA DE AUTORIZACION PARA APLICAR PROYECTO DE TESIS (INSTRUMENTO DE MEDICION)

DR. RUMY ABEL QUISPE QUISPE
DIRECTOR DE LA RED DE SALUD SAN ROMAN

1. Investigador principal.

Nombre y apellidos: DANIEL MAYHUIRI CHINCHERCOMA	
Categoría: APLICACIÓN DE PROYECTO DE TESIS	
Año: 2019	Teléfonos de contacto: 921960039
Lugar de aplicación: RED DE SALUD SAN ROMAN – RED DE SALUD LAMPA	

2. Título del estudio:


PROYECTO DE TESIS: "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD SAN ROMAN Y LA RED DE SALUD LAMPA 2019.

3. Documentación que se adjunta:

- Copia del proyecto de investigación.
- Copia del Dictamen del proyecto de tesis-Titulo Profesional.

Solicito la autorización para la aplicación del proyecto de tesis anteriormente citado exclusivamente con el personal administrativo de la Red de Salud, y me comprometo el cumplimiento de la normativa vigente al mismo, incluyendo la Ley N° 29733 Protección de Datos 2019.

Juliaca 19 de Junio 2019.


Daniabel Mayhuiri Chinchercóma
DNI: 45941082

Anexo D: Constancias de los directores de la red de salud San Román y la red de Salud Lampa.

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD"

Juliaca, 01 de Agosto 2019

PROVEIDO MULTIPLE N° 187 -2019-J-UADI-HCMM-RED-S-SR/J

Señores.

JEFE DE LA UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
 JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION
 JEFE DE LA UNIDAD DE ECONOMIA
 JEFE DE LA UNIDAD DE LOGISTICA
 JEFE DE LA UNIDAD DE ESTADISTICA E INFORMATICA
 PRESENTE.-

ASUNTO : Presenta a Bachiller en Administración para ejecutar proyecto de investigación.

SOLICITANTE : Sr. DANIABEL MAYHUIRI CHINCHERCOMA

REGISTRO N° 10356-2019

Mediante el presente me dirijo a Ud., para saludarlo cordialmente, así mismo presentarle al Bachiller de la E.A.P Administración de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, Sr. Mayhuiri Chinchercoma Daniabel, quien ejecutara el Proyecto de Investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD SAN ROMAN Y LA RED DE SALUD LAMPA, JULIACA 2019", contando con la opinión favorable de las instancias correspondientes, considera procedente para que el interesado obtenga información para su tesis, solicito le brinde las facilidades para recabar información.

La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación de la Redes San Román otorga el presente **PROVEIDO FAVORABLE** para que la interesada realice lo solicitado dentro de la Institución a partir de la fecha, al concluir el proyecto el interesado deberá dejar un ejemplar para la biblioteca del hospital.

Atentamente.

SBGA/mecp
 Cc. Interesado



[Handwritten signature]

Dr. Stalin B. Gutierrez Agramonte
 Jefe de la UADI


**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN, PROYECTO DE
INVESTIGACIÓN N°003**


LA COORDINACIÓN DE LA UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN DE LA REDESS LAMPA AUTORIZA LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACION TITULADO "NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD SAN ROMAN Y LA RED DE SALUD LAMPA 2019" QUE SERÁ EJECUTADO POR EL SEÑOR DANIEL MAYHUIR CHINCHERCOMA PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

SE EXPIDE LA PRESENTE A SOLICITUD DEL INTERESADO.

LAMPA, 24 DE JULIO DEL 2019




DRA. GLADYS M. TORRES CONDORI
Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
REDESS LAMPA


45941082
Recibido
24-07-2019

Anexo E Base de datos

#BASE DE DATOS DANV.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

9: |Visible: 38 de 38 variables

	REDES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
1	San román	4	4	4	4	5	3	4	4	2	4	2	1	3	4	2	5	2	4	2	3	1	4	4	2	2	
2	San román	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	2	2	1	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	
3	San román	4	2	5	4	2	2	5	3	2	2	5	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	5	
4	San román	5	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	5	
5	San román	2	5	5	5	4	4	5	4	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	
6	San román	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	5	4	1	4	5	4	4	2	2	5	4	1	5	
7	San román	2	5	5	5	4	4	5	4	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	4	5	5	4	5	5	
8	San román	4	2	4	4	3	2	4	4	3	2	1	2	4	5	2	2	2	1	5	1	2	2	2	5	2	
9	San román	4	2	4	4	3	2	4	3	4	2	2	1	2	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	1	5	
10	San román	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	3	2	5	
11	San román	2	1	2	5	1	3	5	4	2	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	
12	San román	2	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	
13	San román	4	3	4	5	3	2	4	4	1	3	5	5	5	5	3	2	4	5	4	3	4	4	3	2	4	
14	San román	2	2	4	4	3	4	5	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	4	
15	San román	2	2	4	4	3	4	5	2	2	5	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	
16	San román	4	4	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
17	San román	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	1	4	4	3	4	2	4	4	1	4	4	
18	San román	2	4	2	4	5	4	4	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	
19	San román	3	3	4	4	4	2	4	2	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	
20	San román	2	4	3	4	3	2	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	2	3	4	2	2	4	
21	San román	5	2	4	5	2	2	4	4	2	4	5	3	3	2	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	
22	San román	4	1	5	5	4	4	4	5	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	5	4	4	4	4	3	4	
23	San román	5	2	4	5	2	2	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo F: Evidencias fotográficas





