

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción Laboral en Trabajadores de Recursos Humanos en una Institución  
Pública del Distrito de La Victoria - 2017

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autor: Bachiller Nancy Leiva Huamán

Lima – Perú

2018

### **Dedicatoria**

El presente trabajo lo dedico a Dios, mi Familia, a mis padres y todos mis seres queridos.

En especial a mis queridos hijos César y Valeria, quienes me prestaron el tiempo que les pertenecía y me motivaron siempre con su presencia y porque este trabajo les sea de ejemplo y perseverancia.

A mis compañeros de trabajo por su colaboración y paciencia.

A las Autoridades de la Institución Pública de la Victoria por permitirme realizar el estudio de campo y facilitarme la información necesaria para realizar la investigación.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a Dios, por su inmenso amor y por bendecirme cada día de mi vida y permitirme cumplir este objetivo.

A la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, a sus autoridades, profesores y facilitadores que compartieron su conocimiento y experiencia durante mi formación.

A mi familia, por su amor, paciencia e impulso en la culminación de este objetivo.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, expongo ante Ustedes mi investigación titulada “SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE RECURSOS HUMANOS EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE LA VICTORIA - 2017”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea correctamente evaluado y aprobado.

Atentamente

Nancy Leiva Huamán

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Presentación .....	iv
Índice .....	v
Índice de Tablas.....	vii
Índice de Figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica. ....	13
1.2. Formulación del problema .....	25
1.3. Objetivos .....	26
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación.....	27
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....</b>	<b>29</b>
2.1. Antecedentes .....	29
2.2. Bases Teóricas.....	37
2.3. Definiciones conceptuales.....	48
<b>CAPITULO III METODOLOGÍA.....</b>	<b>50</b>
3.1. Tipo y diseño utilizado .....	50
3.2. Población y Muestra .....	50
3.3. Identificación de la variable y su operacionalización. ....	51
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico.....	53
<b>CAPITULO IV PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
4.1. Procesamiento de los resultados .....	56

4.2. Presentación de resultados .....	56
4.3. Análisis y discusión de los resultados .....	67
4.4. Conclusiones .....	74
4.5. Recomendaciones.....	75
CAPITULO V INTERVENCIÓN.....	77
5.1. Denominación del Programa .....	77
5.2. Justificación del Problema.....	77
5.3. Sector al que se dirige.....	78
5.4. Objetivos Generales y Específicos .....	78
5.5. Metodología de la Intervención .....	79
5.6. Cronograma: .....	84
Bibliografía .....	85
Anexos .....	93

## Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable “Satisfacción Laboral”, utilizando los factores de Satisfacción Laboral de Sonia Palma C. - SL-SPC (2009).....	52
Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Satisfacción Laboral.....	56
Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Satisfacción Laboral.....	57

## Índice de Figuras

Figura 1: El Proceso de la Motivación .....	40
Figura 2: Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow .....	41
Figura 3: Comparación de Satisfactores e Insatisfactores .....	45
Figura 4: Resultados de la Satisfacción Laboral .....	59
Figura 5: Resultados de Condiciones Físicas y/o Materiales como factor de la Satisfacción Laboral.....	60
Figura 6: Resultados de Beneficios Laborales y/o Remunerativos como factor de la Satisfacción Laboral .....	61
Figura 7: Resultados de Políticas Administrativas como factor de la Satisfacción Laboral .....	62
Figura 8: Resultados de Relaciones Sociales como factor de la Satisfacción Laboral .....	63
Figura 9: Resultados de Desarrollo Personal como factor de la Satisfacción Laboral .....	64
Figura 10: Resultados de Desempeño de Tareas como factor de la Satisfacción Laboral .....	65
Figura 11: Resultados de Relación con la Autoridad como factor de la Satisfacción Laboral.....	66

## **Resumen**

El trabajador es considerado el activo más valioso que tienen las empresas debido a que a través de él muchas instituciones logran ser competitivas y reconocidas mundialmente, de ahí la necesidad de contar con trabajadores más satisfechos. El Objetivo de la presente investigación es Determinar el factor de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017. La investigación es de tipo descriptiva no experimental, La muestra censal estuvo conformada por 45 trabajadores de ambos sexos, 15 hombres y 30 mujeres. Los Resultados indicaron que el factor de satisfacción laboral predominante es el Desempeño de Tareas y por el contrario la dimensión que causó rechazo o insatisfacción fue la de Beneficios Laborales y/o Remunerativos.

Palabras claves: Satisfacción laboral, Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad.

## **Abstract**

The worker is considered the most valuable asset that companies have because, through it, many institutions manage to be competitive and recognized worldwide, hence the need to have more satisfied workers. The objective of this research is to determine the factor of job satisfaction in Human Resources workers in a Public Institution of the district of Victoria-2017. The research is of a non-experimental descriptive type. The census sample consisted of 45 workers of both sexes, 15 men and 30 women. The results indicated that the predominant factor of job satisfaction is the performance of tasks and, on the contrary, the dimension that caused rejection or dissatisfaction was that of Labor and / or Remuneration Benefits.

Keywords: Job satisfaction, Physical and / or Material Conditions, Labor and / or Remuneration Benefits, Administrative Policies, Social Relations, Personal Development, Task Performance and Relationship with Authority.

## **Introducción**

La persona como ser máximo de la sociedad cuenta con todo el poder del estado y de la sociedad para su protección y todos los artículos de nuestra Constitución Política del Perú se enmarcarán para lograr ese fin, siendo uno de sus derechos el trabajar libremente con sujeción a la ley, permitiendo que éste pueda desarrollarse en lo personal, familiar y social; Cuando la persona por sus habilidades, conocimientos, aptitudes u otras cualidades es seleccionado para laborar en una institución realiza actividades con el fin de alcanzar las metas institucionales y es considerado el recurso más valioso que tienen las empresas, debido a que a través de él que muchas instituciones logran ser competitivas y reconocidas mundialmente, de ahí la necesidad de contar con trabajadores cada vez más satisfechos.

El siguiente trabajo de investigación denominado “SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE RECURSOS HUMANOS EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE LA VICTORIA - 2017”, es de tipo descriptivo con diseño no experimental, teniendo como sujeto de estudio a todos los trabajadores de la Of. de Recursos Humanos, teniendo como elementos fundamentales los siete factores que abarcan la satisfacción laboral.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática de como la satisfacción laboral afecta a las instituciones y a los trabajadores a nivel internacional, nacional y en la institución donde se realizará la investigación.

En el capítulo II se muestra el marco teórico, donde se presentarán los antecedentes internacionales, nacionales y las bases teóricas de la investigación.

En el capítulo III, se explica la metodología de la investigación, la variable, la operacionalización, el tipo, el diseño, la población, la muestra, las técnicas y los instrumentos de medición.

En el capítulo IV, se explica la técnica de procesamiento de resultados, así mismo se muestra la tabla de los resultados obtenidos, las conclusiones y las recomendaciones.

En el capítulo V, se presenta el programa de intervención de Trabajo Social, con el propósito de modificar la satisfacción laboral en la institución pública.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática. Delimitación temporal, espacial y demográfica.

A nivel mundial en las empresas, la satisfacción laboral es considerada un aspecto muy importante para que logren sus objetivos económicos y posicionamiento de la imagen en el mercado, debido a que tiene influencia directa en la productividad, calidad del servicio, desempeño, motivación, clima laboral, rotación del trabajador, ética, fuga del talento humano y en la satisfacción del cliente externo; lo que motiva a las empresas invertir en medir la satisfacción laboral para fortalecer sus debilidades.

##### 1.1.1 Internacional:

**Según** (OIT, Panorama Laboral 2016 América Latina y el Caribe, 2016), En publicación efectuada informa que el índice de desempleo desde el 2002 fue cayendo del 10% al 6.6% en el año 2015, indicando que los salarios reales fueron en aumento, con progresos en la expansión del trabajo formal y avanzando la cobertura de la seguridad social y aportando indicios de mejora en la calidad del empleo y la formalidad y por ende en una mayor satisfacción laboral.

Asimismo, la OIT enfatizó que había mucho por hacer, debido a que en el 2012 casi 15 millones de personas estaban desempleadas y las mujeres seguían teniendo un desempleo 1,4 veces más que el de los hombres, y los jóvenes cargaban con tasas que triplican las de los adultos.

Sobre el caso, en el 2016 se tornó el peor año de la actual década, debido a que el índice de desempleo regional promedio, que había alcanzado mínimos históricos de 6,1% en el 2014, subió a 6.6% en el 2015 y a 8.1% en el 2016, significando que el número de desempleados en la región se aproximaría a fines del 2016 a los 25 millones, unos 5 millones más de los que había en 2015. Siendo los más desempleados los jóvenes y las mujeres.

Asimismo, la OIT estima que el índice de desempleo aumente nuevamente a 8,4% en el 2017; lo que indicaría merma en la satisfacción laboral.

**Según** (OIT, Panorama Laboral 2015 América Latina y el Caribe, 2015), En publicación efectuada el 18 de diciembre de 2015, “Facilitación del acceso a servicios de calidad para promover el crecimiento y el desarrollo social en la economía rural”, menciona que para lograr el crecimiento económico rural es fundamental disponer de servicios de calidad, públicos y privados. El desarrollo de esos servicios y la capacitación de los trabajadores que los atiendan, constituyen un elemento esencial de la labor del Banco Mundial, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la Organización Mundial de la Salud y muchos otros actores en las zonas rurales.

El enfoque de la OIT sobre el desarrollo de servicios se ha focalizado en fomentar las competencias profesionales, mejorar las condiciones del trabajo y el diálogo social.

En el sector Salud, la OIT estima que se necesita incrementar 10,3 millones de trabajadores de salud en el mundo para alcanzar la “cobertura sanitaria universal”.

Según (ADECCO, 2017), En su VII encuesta sobre “La felicidad en el trabajo” realizada a más de 3500 colaboradores españoles, Informa que el elevado valor sobre felicidad en el trabajo, de los colaboradores españoles (76.6%) ha sufrido una caída de cinco (05) puntos desde el año 2011, fecha en la que se dio inicio a las encuestas, es decir 3 de 4 colaboradores afirmaron estar felices con su trabajo.

Asimismo, informa que los factores fundamentales para alcanzar la felicidad en el trabajo primero es el de “disfrutar de un buen ambiente laboral”, basado en las relaciones de compañerismo, con 8.23 puntos sobre 10, seguido de “la flexibilidad horaria”, que ayuda a conciliar la vida laboral y personal de los colaboradores, con 8.19 puntos, continuado por “tener un buen jefe o líder” con 8.02 puntos, seguido por “desarrollar

nuestras habilidades personales y nuestras competencias” con 7.89 puntos y finalmente con “disfrutar de un buen salario” con 7.86 puntos; demostrando que la remuneración no es una condición necesaria para la satisfacción en el trabajo.

Además, la investigación demostró que tanto ha perdido de peso la remuneración como factor de felicidad laboral que un 57.4% de los colaboradores encuestados opinan que con mayor salario no son más felices y aún más el 64% estaría dispuesto al sacrificio del salario en beneficio de felicidad laboral, siendo las mujeres las más dispuestas al sacrificio del salario.

Para mayor abundancia, ADECCO informa que al preguntársele por la influencia que tendría en su elección de un trabajo el que la empresa incluya en su paquete de beneficios “políticas de felicidad profesional”, 9 de cada 10 colaboradores españoles lo considerarían y más de la mitad lo consideraría como un aspecto fundamental en su decisión, siendo las mujeres en mayor proporción (55%) las que considerarían primordiales en el momento de elegir un trabajo.

Sin embargo, en la exploración se detectó que sólo el 13,6% de las sociedades españolas están incluyendo seriamente medidas relacionadas con la felicidad laboral como “política de recursos humanos”; el 35,4% de las sociedades españolas opinan que lo está haciendo de manera muy temerosa, y el 51%, es decir un poco más de la mitad de las sociedades españolas, consideran que no se hace lo necesario para tener felices a sus colaboradores.

**Según** (DELOITTE, Reescribiendo las reglas para la era digital - Tendencias Globales en Capital Humano 2017, 2017), informa que en un mundo digital de creciente transparencia y el predominio de los Millennials, los empleados en el trabajo buscan una experiencia comprometedora, productiva y que sea agradable y no sólo en la motivación al empleado y cultura, ello obliga a las organizaciones a desarrollar e integrar un enfoque que contenga la experiencia completa

del empleado: desde el puesto de trabajo y prácticas de gestión que impacten a los colaboradores.

Asimismo, Deloitte menciona que un nuevo mercado de herramientas periódicas de retroalimentación, aplicaciones de bienestar y salud, y las herramientas integradas de autoservicio, están apoyando a las áreas de Recursos Humanos (RH) a entender y mejorar esta experiencia. Mediante los nuevos enfoques como pensamiento de diseño y el mapa de trayectoria del empleado, las áreas de RH se están enfocando en mejorar y entender esta experiencia integral mediante el uso de herramientas como employee Net Promoter Scores (eNPS) para medir la satisfacción del empleado.

Asimismo, Deloitte manifiesta que cultura organizacional, compromiso y la propuesta de marca del empleador, permanecieron como prioridad en el 2017; la experiencia del colaborador es calificada nuevamente como tendencia importante: Aproximadamente el 80% de los directivos calificaron la experiencia del colaborador como muy importante con un 42% o importante con un 38%, pero sólo un 22% reportó que sus empresas son excelentes en la “construcción de una experiencia del colaborador” y el 59% de los que participaron de la encuesta mencionaron que no estaban preparados o poco preparados para hacer frente al desafío que implica la experiencia del colaborador.

**Según** (Niubó, 2017) **Employee Net Promoter Scores (eNPS)**, es una herramienta para medir la probabilidad de que un empleado recomiende nuestra organización como lugar de trabajo. Con la mencionada herramienta se logra medir el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Asimismo, menciona que el método del eNPS está siendo cada vez más común en las compañías. Es indiscutible que tener empleados satisfechos y comprometidos es clave para ofrecer una excelente experiencia al cliente. Motivo por el cual, la eNPS facilita hacer un seguimiento para mejorar la satisfacción de los empleados.

**Según** (DELOITTE, Tendencias globales del capital humano 2014 Involucrando a la fuerza laboral del siglo 21, 2014), el proveedor de servicios tributarios Ryan LLC vio mejoras gracias a la "flexibilidad". Desde su fundación en 1991 hasta mediados de la década de 2000 el proveedor Ryan disfrutó de una historia continua de ingresos y crecimiento de número de empleados, así como de una gran satisfacción de sus usuarios; sin embargo, hasta el 2008 Ryan estaba desarrollando la reputación de explotación altamente calificada, por las largas horas de trabajo en las oficinas, que le impedía reclutar talentos. Para combatir estos problemas Ryan desarrollo e implemento un programa de trabajo flexible llamado myRyan, que eliminó las horas largas de trabajo, reemplazándolo con un paquete de objetivos financieros y con la medición del desempeño. Ahora los colaboradores pueden trabajar dónde, cuándo y cómo quieren, siempre y cuando lleguen a sus hitos/metas. Sin embargo, trabajo flexible no significa "trabajar en el vacío". Los equipos establecen modelos de trabajo, así como la creación de directrices para la forma en que trabajarán juntos.

Finalmente, Deloitte informó que la implementación de myRyan, logró la satisfacción de los clientes con la empresa y la satisfacción de sus colaboradores, reduciéndose la rotación y reducción de los costos que están asociados a la contratación y formación de nuevos colaboradores.

**Según** (TALENTUM-LATAM-FIDAGH, 2016) Revista de la Federación Interamericana de Asociaciones de Gestión Humana, Informa que hoy en día las organizaciones tienen que revisar los modelos de gestión en sus organizaciones, de tal forma que los colaboradores se sientan comprometidos y desafiados en su desarrollo profesional, debido a que los profesionales son más exigentes y su valor principal es su calidad de vida y la apreciación de sus carreras. Ya no sólo son las empresas quienes eligen a sus profesionales, las generaciones de hoy quieren elegir las empresas en las que desean trabajar, haciendo suponer que se debe hablar de actitudes que deben tener los profesionales de hoy y sus empleadores, para lograr resultados que representen los valores comunes de ambos, lo que permitirá una mayor participación de las

personas y por ende el aumento de la productividad y la competitividad en las organizaciones, haciendo suponer además una satisfacción de ambas partes: satisfacción laboral y del empleador por los resultados.

Asimismo, en la revista se menciona que en una investigación realizada en Guatemala en el que participaron ciento sesenta empresas, reveló que las competencias más difíciles de encontrar fueron: la capacidad de trabajar en equipo, la responsabilidad ética, las habilidades interpersonales, liderazgo, capacidad para tomar decisiones y resolución de problemas; Generando una oportunidad para los gestores de recursos humanos de aportar para dar solución de la escasez del talento humano

**Según la** (OMS, 2015), en CONSEJO EJECUTIVO-138.<sup>a</sup> reunión del Punto 10.1 del “orden del día provisional” – Informe de la Secretaria, referente al Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la Persona, informa que el desarrollo de sistemas de atención más integrados y centrados en la persona tienen el potencial de generar beneficios significativos para la salud y la atención sanitaria de todas las personas, en particular una mejora del acceso a la atención, de la salud y los resultados sanitarios y de la educación sanitaria y la auto asistencia, un aumento de la satisfacción con la atención, de la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y de la eficiencia de los servicios, y una reducción de los costos generales.

Asimismo, menciona que en el proyecto de estrategia mundial sobre recursos humanos para la salud se definen a grandes líneas las acciones a medio plazo necesarias para garantizar un acceso equitativo a personal de salud competente y motivada dentro de un sistema de salud que funcione con plena eficacia. En ese sentido, se ha hecho lo posible por establecer claros nexos entre el marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona y dicha estrategia mundial, en particular adaptando a las futuras necesidades de los sistemas de salud los marcos de inversión en los recursos humanos para la salud de dimensión nacional y mundial. Para contar con servicios de salud integrados y centrados en la persona se necesita un tipo particular de trabajador sanitario, dotado de

las competencias adecuadas. Además de las ventajas que de ahí se siguen para las comunidades y poblaciones, ello también resulta beneficioso para los propios servicios de salud integrados y centrados en la persona, pues trae consigo, entre otras cosas, un alto grado de satisfacción laboral, cargas de trabajo más equilibradas, lo que significaría menos casos de desgaste y agotamiento prematuros, y oportunidades de formación y capacitación para adquirir nuevas competencias, por ejemplo la de operar en entornos asistenciales basados en el trabajo en equipo.

**Según la** (OMS, 2015), en CONSEJO EJECUTIVO-138.<sup>a</sup> reunión del Punto 10.1 del “orden del día provisional”-Informe de la Secretaría, referente al Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona, en el numeral 5, 5.4 sobre el enfoque estratégico para Reorientar el trabajo del personal asistencial, informa que conviene prestar especial atención a preparar al personal asistencial dotándolo de competencias adecuadas para satisfacer las necesidades que tiene la población en salud. Añadiendo que es preciso organizar al personal en equipos y prestarle apoyo con procesos de trabajo adecuados, funciones, expectativas y directrices claramente definidas, oportunidades para subsanar sus posibles déficits de competencias, críticas constructivas, remuneraciones justas y condiciones e incentivos laborales convenientes.

Asimismo, plantea las siguientes opciones de política e intervenciones estratégicas: respuesta a las situaciones de escasez o mala distribución del personal asistencial, formación del personal asistencial, equipos multidisciplinares cuya labor trascienda las fronteras organizativas, mejora de las condiciones laborales y mecanismos de compensación, grupos de apoyo a los que proveen servicios y fortalecimiento de las asociaciones profesionales.

**Según el** (MSPBS, 2014), Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social de la República de Paraguay, informa que el estrés laboral es un fenómeno que va en ascenso, es un desequilibrio entre lo exigido a una persona y los recursos con que cuenta para satisfacer dichas exigencias, que puede afectar negativamente en el desempeño de los trabajadores y

recomiendan pausa activa de 10 a 15 minutos, a fin de atacar la problemática de la motivación laboral, lesiones y dolores posturales, así mismo enfatiza que dicha actividad física deberá ser realizada antes o durante las horas de trabajo, en el mismo ámbito de trabajo.

### **1.1.2 Nacional:**

**Según** (MINSA, 2002) informa que en diciembre del 2001 se aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se estableció los principios, bases conceptuales y los objetivos para orientar los esfuerzos en mejora de la calidad en salud. Para su desarrollo, el Sistema consideró cuatro componentes, entre ellos el de Garantía y la mejora de la Calidad y el de Información para la Calidad. En ese contexto, definió estándares e indicadores para el nivel primario de atención y elaboró los instrumentos técnicos que permitirían obtener información válida para medir la calidad. Algunos de estos indicadores planteados para medir la calidad fueron la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos, es decir satisfacción laboral.

Asimismo, menciona que una buena gestión sobre las personas mejorará la calidad de los procesos y de las actividades de la organización, que posteriormente se proyectará con la satisfacción de los usuarios externos (clientes) y de la comunidad.

Sobre el particular, MINSA presentó una propuesta de encuesta como herramientas para evaluar y monitorear de la gestión de la calidad en los centros de Salud.

La “Encuesta de Satisfacción del trabajador de Salud” recogerá información sobre lo que perciben los trabajadores de su área de trabajo, que puede ser satisfacción o insatisfacción referente a lo que ellos esperan de la institución.

Por lo anteriormente expuesto, podemos deducir que medir la satisfacción laboral es un objetivo primordial de las instituciones públicas para el logro de sus objetivos.

Según (MINSAs, 2015), en publicación efectuada en su portal web comunicó que en aras de mantener buenas relaciones con las agrupaciones gremiales (sindicatos), el portafolio de Salud y la Organización Internacional del Trabajo – OIT firmaron un Convenio Interinstitucional a fin de mantener un adecuado clima laboral.

Asimismo, pone de conocimiento que la suscripción del convenio con la OIT fue impulsada por la Secretaría General del MINSAs y que significará una buena señal para los sindicatos, porque una organización internacional apoyará en el proceso de mantener buenas relaciones con los colaboradores, especialmente en el sector salud donde el recurso humano es lo más importante. Lo que supondría una contribución a la satisfacción laboral.

**Según** (MINSAs, 2016), en publicación efectuada en su portal web, informó que en reunión sostenida entre los representantes del Ministerio de Salud y la Federación Nacional Unificada de Trabajadores del Sector Salud (Fenutssa), se trataron sobre las acciones que MINSAs ha venido ejecutando a fin de optimizar las condiciones laborales del personal administrativo, siendo las principales las siguientes: Aprobación de la transferencia de partidas de presupuesto a favor del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Instituto de Gestión de Servicios de Salud y diversos gobierno y regiones, para el pago de la asignación económica anual por cumplimiento de las metas institucionales, compromisos de mejora de los servicios e indicadores de desempeño, correspondiente al ejercicio 2015, en favor de los colaboradores(31,717) de la salud del Perú.

**Según** (ESSALUD, Sistema de Gestión de la Calidad, 2013), en publicación efectuada informa que la Calidad, según las normas ISO 9000, se entiende como un Sistema de Gestión, que busca satisfacer al cliente y que EsSalud se dirige hacia ese objetivo.

Asimismo, enfatiza que el significado de Calidad, no sólo se refiere al servicio ofrecido a los asegurados, sino también a todas las actuaciones de la Gerencia Central de Aseguramiento, involucrando a la Dirección y a los colaboradores de la Institución.

Sobre el particular, según el sistema de Gestión de la Calidad, Las ventajas que la Institución obtiene con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad son: calidad reflejada en el incremento de la satisfacción del usuario de aseguramiento por los servicios brindados en las Agencias de Seguros, mejora organizativa mediante la identificación de los procesos, otorgamiento de responsabilidades, aplicación de indicadores del desempeño y evaluación del comportamiento del colaborador, con el fin de obtener mejora continua, mejora de la planeación de las operaciones, que se refleje con la disminución de los tiempos de atención, entre otros, compromiso del colaborador con la calidad del servicio a fin de mejorar la imagen de la Institución.

**Según** (ESSALUD, Plan Estratégico Institucional 2012 -2016, 2012), el Objetivo estratégico 4: “Implementar una gestión transparente basada en el mérito y la capacidad, con personal competente y comprometido” menciona que relacionándolo con la política del Estado, se implementará una gestión eficiente y transparente, apoyada en la capacidad y el mérito de los equipos de gestión y trabajadores de salud.

Asimismo, en el Objetivo específico 4.3: “Establecer una Gestión de los Recursos Humanos por competencias laborales, meritocracia y concursos públicos de los cargos jefaturales”, menciona que para el logro de dicho objetivo plantea las siguientes estrategias: Fortalecer las competencias de los gestores, implementando programas de capacitación en servicios, Desarrollar y establecer una política de recursos humanos en base a gestión por competencias, meritocracia y acceso a los cargos jefaturales previo concursos públicos y una política de compensaciones por cumplimiento de metas, Actualizar la escala de la remuneración actual, así como el clasificador de los cargos, con la finalidad de generar una política para retener al recurso humano competente, Desarrollar una cultura organizacional, que internalice la visión, misión, los valores éticos, principios institucionales y objetivos, por medio de talleres y con evaluaciones periódicas. Mejorar el clima organizacional, el ambiente de trabajo, reconocimiento de los méritos de los trabajadores y todos los servicios de la institución deben desarrollar acciones de mejora que

permitan el desarrollo personal, social y laboral de los trabajadores. Asimismo, deberán implementar estrategias que motiven e incentiven, a nivel de equipos de trabajo e individual.

**Según** (Medina Méndez, 2017), del Diario El Comercio, en relación a “La Organización desnuda”, el desafío de la transparencia llevaría a las empresas a adoptar un nuevo paradigma, informa que un estudio del Center for Creative Leadership (CfCL) señaló una serie de tendencias, entre otros, la mujer en el liderazgo, el surgimiento de los robots, las empresas conscientes y la inteligencia aumentada, que ya forma parte de nuestra realidad. Pero hay una que, además de tendencia es un imperativo: el desafío de la transparencia; dando a entender que las redes sociales acabaron con los secretos y muchas crisis y reputaciones surgen de esas esferas.

Medina cita, entre otros, lo relacionado a la gestión del talento, indicando que también hay avances importantes en transparencia, por ejemplo, los trabajadores de Whole Foods pueden requerir una cita para visualizar el informe anual de los salarios. Según el Top Employers Institute, el 68% de las empresas registradas cuenta con una política abierta de beneficios y de compensación, generándose equidad, satisfacción laboral y mejor performance.

**Según** (INFOCAPITALHUMANO, 2017) La motivación laboral es un aspecto que nunca debe faltar en una organización. Supone a su vez un cambio específico en el momento de llevar a cabo una labor, así como también una forma de mantener un agradable y proactivo ambiente.

Asimismo, El Portal del Capital Humano resalta que, para Solange Carneiro, quien es representante de SyC Soluciones Asertivas, las empresas más productivas, son aquellas donde sus colaboradores cuentan con un agradable clima laboral, debido a que influye en el compromiso y satisfacción de sí mismos, y relacionado directamente con los resultados que la empresa espera.

La Experta Carneiro, añade que un buen ambiente laboral, incide de forma determinante para el crecimiento de la empresa, debido a que se reducen los errores y el colaborador es más productivo y que, estudios evidencian que los colaboradores felices son 300% más productivos e innovadores y pueden incrementar hasta un 13% cuando poseen un positivo estado emocional.

Finalmente, Infocapitalhumano resalta que la satisfacción laboral genera en promedio un 44% de retención laboral, un alto nivel de involucramiento de los colaboradores de las empresas y constituye una disminución del 51% en rotación del personal, según la encuesta Gallup. Citando datos de Forbes un buen clima laboral reduce los días laborales perdidos en 66%.

### **1.1.3 Local**

La Institución pública, lugar donde se realizará la investigación, está ubicado en el distrito de la Victoria, fue fundado en 1941, enfocado a atender a la población asegurada de la ciudad de Lima.

La estructura orgánica del hospital público está integrada por la Unidad Orgánica de Dirección, Unidades Orgánicas de Asesoramiento, Unidades Orgánicas de Apoyo y Unidades Orgánicas de Línea.

**La Unidad Orgánica de Dirección** está integrada por la Gerencia.

**Las Unidades Orgánicas de Asesoramiento** están integrada por las Oficinas de Asesoría Jurídica, Gestión y Desarrollo y Cuerpo Médico como unidad funcional.

**Las Unidades Orgánicas de Apoyo**, están comprendidas por las Oficinas de Secretaría Técnica, Capacitación, investigación y Docencia, Administración, División de Comunicación Institucional y Admisión y Registros médicos.

**Las Unidades Orgánicas de Línea**, están comprendidas por la Oficina de Coordinación de Prestaciones y Atención Primaria y las Gerencias

Clínica, Quirúrgica, De Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento y Departamento de Enfermería.

Asimismo, la Of. de Administración, tiene a cargo a las Oficinas de Soporte Informático, Recursos Humanos, Finanzas, Adquisiciones e Ingeniería Hospitalaria y Servicios.

Asimismo, la Of. de Recursos Humanos, tiene a cargo las Unidades de Bienestar de Personal y Administración de Personal.

El estudio de satisfacción laboral se realizará en la Of. de Recursos Humanos conformado por 45 trabajadores, 15 hombres y 30 mujeres, con diferentes cargos de trabajo.

De acuerdo a los trabajadores de dicha oficina se observa en términos generales insatisfacción laboral, que afecta su estado anímico y su desempeño laboral.

De continuar con este problema la Institución podría perder a los talentos humanos, de no brindar una apropiada atención a nuestros usuarios internos y externos y por ende mermar la buena imagen en perjuicio de la población asegurada y la Institución.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es el factor de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

### **1.2.1 Problemas Secundarios**

¿Cuáles son las **Condiciones Físicas y/o Materiales** en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

¿Cuáles son los **Beneficios Laboral y/o Remunerativos** en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

¿Cuáles son las **Políticas Administrativas** en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

¿Cuáles son las **Relaciones Sociales** en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

¿Cuál es el **Desarrollo Personal** en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

¿Cuál es el **Desempeño de Tareas** en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

¿Cuál es el la **Relación con la Autoridad** en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?

### 1.3. **Objetivos**

Determinar el factor de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

#### 1.3.1 **Objetivos Específicos**

Determinar **las Condiciones físicas y/o materiales** como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

Determinar **los Beneficios laborales y/o Remunerativos** como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

Determinar **las Políticas Administrativas** como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

Determinar **las Relaciones Sociales** como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

Determinar **el Desarrollo Personal** como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

Determinar **el Desempeño de Tareas** como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

Determinar **la Relación con la Autoridad** como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

#### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

(Arbaiza Fermini, 2010) Señaló que las instituciones deberían preocuparse por que sus empleados se encuentren satisfechos y motivados, caso contrario probablemente se eleve la rotación del personal, disminuya el nivel de desempeño laboral y aumente el ausentismo laboral.

Según (GACETA LABORAL, 2016) En total, 69% de los colaboradores relacionan su satisfacción en el trabajo con los beneficios que ofrecen sus empleadores, según el sondeo de la empresa Perkbox que incluyó a 1,000 trabajadores británicos; informó que “ya no basta una palmada en el hombro o una palabra tranquilizadora” cuando se trata de mantener contentos y fidelizados en el trabajo a los “millennials”. Por ejemplo las “tarjetas de regalo de Amazon”, representa a un empleador afectuoso y comunicativo, dijo, Saurav Chopra, cofundador de Perkbox. Skyscanner, un sitio de comparación de vuelos con sede en Edimburgo, otorga descuentos a sus colaboradores en tiendas de sándwiches y en las peluquerías. Airbnb brinda a los colaboradores US\$2.000 al año para gastar en propiedades en el sitio de viviendas compartidas en cualquier parte del mundo.

Asimismo, los beneficios relacionados a la salud y el bienestar se han difundido positivamente entre las organizaciones. Hoy en día una cultura empresarial que fomente un clima agradable y saludable es inmensamente valorada y seleccionada. Trabajar en ambientes saludables se ha convertido en un derecho, según el Global Compact de las Naciones Unidas. (INFOCAPITALHUMANO, 2016)

De acuerdo a lo mencionado precedentemente, el determinar la satisfacción laboral es de vital importancia para detectar las debilidades que se tienen dentro de la Institución, que obstaculizan el logro de objetivos Institucionales y plantear alternativas de solución en aras de mejorar la satisfacción laboral en trabajadores de la Institución, que redunden en beneficio de la Institución, con altos índices de productividad y eficiencia.

Con la presente investigación se pretende conocer los factores de la satisfacción laboral que influyen en los trabajadores, impactando significativamente en las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Finalmente, es importante para una organización pública conocer la satisfacción laboral de sus trabajadores para la toma de decisiones y obtención de resultados favorables en beneficio de la población asegurada y la institución, pudiendo utilizar la presente investigación como guía.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1 Internacionales

(Alvarez Santos, de Miguel Guzmán, Noda Hernández, Alvarez López, & Galcerán Chacón, 2016), en su investigación titulada “**Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria**”, tuvieron como objetivo diagnosticar la Satisfacción Laboral en una institución asistencial hospitalaria de **Cuba**. La Investigación fue de tipo cuasi experimental. La encuesta para el diagnóstico de satisfacción laboral, fue diseñada y validada por expertos, contó con 5 dimensiones: naturaleza y contenido de trabajo, trabajo en grupo y directivos, estimulación moral/material, condiciones del trabajo y finalmente condiciones de bienestar. La población estuvo compuesta de 1202 trabajadores y se obtuvo un muestreo probabilístico y quedó conformada por 301 trabajadores: 93 médicos, 2 estomatólogos, 2 Psicólogos, 87 enfermeras, 58 técnicos y 59 asistentes. Establecieron como "estado deseado" para su estudio, alcanzar un índice de satisfacción laboral de 75 % (0,75). Los resultados indicaron que el índice de satisfacción laboral resultante del diagnóstico fue “de 74,39 %; **las dimensiones condiciones del trabajo** y la estimulación moral/material fueron las que más influenciaron en el resultado. En la evaluación por servicios: 14 servicios obtuvieron los valores esperados, siendo el servicio de enfermeras la más afectada. Conclusiones: La institución asistencial hospitalaria de Cuba evidencia niveles poco favorables de satisfacción laboral; siendo necesario una estrategia para su mejora.

(Juarez-Adauta, 2012), en su investigación titulada “**Clima organizacional y Satisfacción laboral**”, tuvo como objetivo correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Hospital General Regional-72, **Instituto Mexicano del Seguro Social de salud**.

El método utilizado fue el estudio observacional, descriptivo, transversal y analítico, en personal médico, asistentes médicos, personal

de enfermería, personal administrativo y personal de servicios básicos. La evaluación se realizó con la escala mixta Likert y Thurstone, para el caso de Clima Organizacional y para el caso de satisfacción laboral se utilizó la escala de Satisfacción Laboral validado por la Psicóloga Sonia Palma C. - (SL-SPC). La muestra fue obtenida aleatoriamente, y estuvo conformada por 230 trabajadores: 58.3 % mujeres y 41.7 % hombres, con edad promedio de 35 años. Los Resultados del investigador indicaron que existe alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional, lo que tradujo que a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional. Asimismo, respecto a la categoría de trabajo (médicos, enfermeras, asistencia técnica, administración y servicios básicos) el investigador mencionó que no presentó diferencia significativa en la satisfacción laboral, aun cuando en los trabajadores de servicios básicos su nivel fue menor, continuado por el de enfermería y muy similar al de los trabajadores de asistencia técnica y personal administrativo. En todos los casos mencionados fue alto el nivel de la satisfacción laboral a excepción de los trabajadores de servicios básicos (nivel medio).

(Montoya Cáceres, y otros, 2017), en su investigación titulada **“Satisfacción Laboral y su relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”**, tuvieron como meta determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral & clima organizacional de docentes y trabajadores administrativos de una institución pública de educación superior de la comunidad de Chillán - Chile. La investigación fue de tipo cuantitativo, correlacional de corte transversal. El cuestionario aplicado fue el de satisfacción laboral - S20/23 validado por Meliá y Peiró, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. La muestra estuvo conformada por 166 trabajadores: 56.6% mujeres y 43.4% hombres. Los resultados de los investigadores mostraron que “un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% del personal docente y un 72,7% del personal administrativo indicaron percibir un alto nivel de clima organizacional. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un

alto nivel de clima organizacional son los que cuentan con 15 a 29 años de servicios en la universidad y que laboran menos de 40 horas semanales. Quienes cuentan con contrato de titular están más satisfechos laboralmente y perciben un alto nivel de clima organizacional. La correlación existente entre los puntajes totales de clima organizacional y satisfacción laboral fue significativa, en docentes y en administrativos. Conclusión: “La percepción de un clima organizacional alto está asociada a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos”.

(Fernández Argüelles, Cobos Díaz, & Figueroa Varela , 2015), en su investigación titulada “**Evaluación del clima organizacional en un centro de rehabilitación y educación especial**”, tuvieron como objetivo analizar el clima organizacional y la satisfacción del personal de un centro de rehabilitación y educación especial, en Tepic, capital del estado mexicano de Nayarit – **México**. La investigación fue de tipo observacional, transversal y descriptivo entre los años 2013 y 2014. La evaluación del clima organizacional fue realizada con el uso del instrumento “Escala de Clima Organizacional – EDCO” elaborado por Acero y otros. La población la conformó 102 trabajadores y obtuvieron una muestra conformada por 86 trabajadores: psicólogos, terapeutas ocupacionales, trabajo social, mantenimiento, jardineros, intendentes, médicos especialistas, odontólogos, contadores y administración. 67.4% mujeres y 32.6% hombres, excluyéndose al personal que se encontraba con permiso, incapacidad por enfermedad u otros, de vacaciones y que no aceptaron participar en el estudio. Los Resultados de los investigadores mostraron que el nivel del clima organizacional fue de 153,4 en promedio con una baja satisfacción del personal. El 31,4 % de los trabajadores, apreciaron con alta satisfacción a las relaciones interpersonales, del mismo modo el 33,7 % de los trabajadores valoraron altamente al pago por su trabajo y el 32,6 % de los trabajadores no estuvieron satisfechos con la manera como se dirige la institución. Las Conclusiones fueron: la evaluación realizada indica que los trabajadores se sienten medianamente satisfechos en su centro laboral y su satisfacción la relacionan con el desarrollo que este pueda tener en ella; pero con una institución donde no exista alto grado

de rotación de directivos con la finalidad de que los procesos administrativos no se paralicen.

(Carrillo García, y otros, 2015), en su investigación titulada "**La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia**", tuvieron como objetivo Analizar la satisfacción laboral del personal de enfermería de las 17 Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia – **España**. La investigación fue de tipo descriptivo, cuantitativo y observacional de corte transversal, realizado en el 2013. Para el análisis de la satisfacción laboral utilizaron la escala - NTP 394 - Satisfacción Laboral - escala general de satisfacción (encuesta). La población estuvo conformada por 85 profesionales en enfermería. La muestra no aleatoria estuvo conformada por 77 profesionales en enfermería, 54,5% mujeres y 45,5% hombres. Los resultados del estudio reflejaron una satisfacción general media, la dimensión "compañeros de trabajo" y la dimensión "horario de trabajo" fueron los mejor evaluados. Conclusiones: La investigación reveló un nivel elevado de la satisfacción laboral del personal de enfermería de las Unidades Móviles de Emergencias de la Región de Murcia.

(Carrillo García, Martínez Roche, Gómez García, & Meseguer de Pedro, 2015), de la Universidad de **Murcia – España**, en su investigación titulada "**Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales**", tuvieron como objetivo explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en profesionales del Hospital Universitario público. Para la realización de la investigación utilizaron un cuestionario general con preguntas de contenido sociodemográfico y una escala general de satisfacción. Para el análisis de la satisfacción de la vida laboral, emplearon la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) desarrollada por War, Cook and Wall (1979) y adaptada y validada al castellano por Pérez y Fidalgo (1995). La población estuvo conformada por 1194 profesionales. La muestra fue seleccionada de forma no aleatoria conformada por 546 profesionales (enfermeras, auxiliares de enfermería, facultativos especialistas de área, médicos residentes y

personal de gestión), 73.4% mujeres y 26.6% hombres. Los investigadores mencionaron que Los resultados reflejaron una satisfacción general media, siendo las mejor evaluadas: la dimensión "compañeros de trabajo" y la dimensión "superior inmediato". Siendo el equipo de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos y los poco satisfechos o satisfacción reducida: los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería.

### 2.1.2 Nacionales

(Tarrillo Espinoza de Noriega, 2017), en su Investigación titulada "Satisfacción laboral de los capacitadores de un centro de contacto en el distrito de Ate, 2017", buscó conocer el nivel de la satisfacción laboral de los capacitadores de un centro de contacto, la investigación fue de tipo descriptiva, utilizó el cuestionario validado de Sonia Palma C. - SL-SPC (2005). La Población estuvo conformada por 95 capacitadores, con una muestra de 77 capacitadores (40 hombres y 37 mujeres). El instrumento midió la satisfacción laboral con las siguientes dimensiones: Significación con la Tarea, las Condiciones de Trabajo, el Reconocimiento personal y/o Social y los Beneficios Económicos. Los resultados evidenciaron que la satisfacción general de los capacitadores obtuvo una categoría de Promedio. Los resultados obtenidos por cada dimensión fueron las siguientes: **Significación con la Tarea:** 67% (muy satisfecho y satisfecho), 8% (muy insatisfecho e insatisfecho) y 25% (nivel promedio de satisfacción), **Condiciones de Trabajo:** 35% (muy satisfecho y satisfecho), 10% (muy insatisfecho e insatisfecho) y 55% (nivel promedio de satisfacción), **Reconocimiento personal y/o Social:** 44% (muy satisfecho y satisfecho), 39% (muy insatisfecho e insatisfecho) y 17% (nivel promedio de satisfacción) y **Beneficios Económicos:** 4% (muy satisfecho y satisfecho), 66% (muy insatisfecho e insatisfecho) y 30% (nivel promedio de satisfacción). Sobre el particular La dimensión con más alto nivel de satisfacción fue el de Significación con la Tarea y la dimensión con el menor nivel de satisfacción fue el de Beneficios Económicos.

(Morales Carcelén, 2016), en su investigación titulada **“Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud. 2016”**, centro hospitalario adscrito al ministerio de Trabajo-MINTRA Buscó conocer el nivel de la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico en el año 2016. La investigación fue de tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal. El cuestionario utilizado fue de tipo Likert. La población estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería, con una muestra censal (94% mujeres y 6% hombres). Los resultados indicaron que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería fue medio (77.6%), bajo 10.4% y alto 11.9%. Entre las dimensiones sobresalientes están las de condiciones físicas y materiales y las de desarrollo personal. La investigadora además mencionó que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es valorado la mayor parte por un 77.6% que manifestó estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentra satisfecho, enfatizando que es preocupante ya que puede ser un indicador de que el profesional de enfermería carece de estímulo y trabaja solo por cumplir rutinas.

(Vásquez Sosa, 2007), en su investigación titulada **“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”**, centro hospitalario adscrito al Ministerio de Salud-MINSA, el objetivo de la investigación fue proporcionar información válida que permitiera elaborar estrategias para la mejora de los niveles de motivación, establecimiento de indicadores para la evaluación y que contribuya con la mejora de la calidad de atención. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal que permitiera identificar el nivel de motivación de las enfermeras y su relación con la Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería. El cuestionario utilizado fue de tipo Lickert modificado de satisfacción laboral validada por Sonia Palma C. - (SL-SPC). La población estuvo conformada por 80 enfermeras, con una muestra de 52 enfermeras (92.3% mujeres y 7.7% hombres). Los

resultados en cuanto al nivel de satisfacción fueron que el 21.2% presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, 53.8% presentan satisfacción y 25% presentan satisfacción alta. Así mismo la investigadora evidenció que a menor tiempo de servicios, de 1 a 7 años, menor fue la satisfacción laboral, mientras que, a mayor tiempo de servicios, de 15 a 21 años, fue mayor la satisfacción laboral, explicando que las de menor tiempo de servicios desean obtener mayor desarrollo profesional y personal y por lo tanto son mayores sus expectativas.

(Delgado Vargas, 2017), en su investigación titulada **“Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un centro quirúrgico en la Clínica Centenario Peruano Japonesa 2016”**, **centro asistencial correspondiente al sector privado**, buscó determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería y técnicos de enfermería que prestan sus servicios en el área de Centro Quirúrgico. Con el propósito de proporcionar información que permita elaborar un plan de mejora de las condiciones laborales y promover la satisfacción laboral de las enfermeras y por ende mejorar la calidad de atención al usuario. El estudio fue de nivel aplicativo, debido a que se originó de la realidad para su modificación; tipo cuantitativo porque permitió asignar una valoración numérica a la variable de estudio; método descriptivo simple de corte transversal. El cuestionario utilizado fue la de Satisfacción Laboral validada por Sonia Palma C. - (SL-SPC). La población estuvo conformada por 35 trabajadores, con una muestra censal. Las conclusiones fueron que el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, en su mayor porcentaje es de media (69%) a baja (17%) y sólo el 14% tiene satisfacción alta. La satisfacción baja está referida a que se sienten insatisfechas con lo que ganan; consideran que el llevarse bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo y sienten que dan más de lo que reciben de la institución, según la investigadora.

(Vigo Sanchez, 2016), en su investigación titulada **“GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS”**, **Institución pública**, menciona que la

Satisfacción laboral constituye un tema de interés por contribuir con el logro de los resultados institucionales debido a que expresa el grado de eficiencia, eficacia y efectividad logrado por la institución, como indicadores del comportamiento que permiten la adopción de políticas y decisiones institucionales, en ese sentido creyó por conveniente investigar el grado de satisfacción laboral de los docentes universitarios frente a determinados aspectos del trabajo como son: el reconocimiento a su trabajo, la compensación económica y la supervisión del jefe. El tipo de investigación fue aplicada, porque pretendió mejorar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNMSM. La satisfacción laboral (S.L.) fue evaluada mediante la versión abreviada del cuestionario de S.L. de la Universidad de Minnesota y lo aplicó a una muestra del 50% de los docentes, es decir a 79 docentes. Los resultados señalaron que los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas, experimentan un grado de satisfacción moderada frente a determinados aspectos de su puesto de trabajo, tales como reconocimiento, compensación y supervisión”; sin embargo, el aspecto de compensación económica es la que registra el mayor porcentaje de satisfacción baja (30.4%).

(Roman Meza, Matzumura Kasano, & Gutierrez Crespo, 2015), en su investigación titulada “**Satisfacción laboral en el Servicio de Rayos X de una Institución Privada de Salud de Lima, Nivel III-4, 2015**” mencionan que la investigación tuvo como objetivo describir la satisfacción laboral del Tecnólogo Médico del servicio de Rayos X de una **Institución privada**. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La satisfacción laboral fue evaluada aplicándose el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de J.L. Meliá y J.M. Peiró. La población estuvo conformada por 22 trabajadores, con una muestra censal (59.1% mujeres y 40.9% hombres). El resultado evidenció que el 86.4% de los tecnólogos de Rayos X manifestaron estar satisfechos laboralmente. Un 65.9% mostró satisfacción con la dimensión prestaciones recibidas (relacionado al grado en que la Institución cumple con los convenios, disposiciones y leyes laborales) y el 10.2% de los

evaluados mostraron una satisfacción indiferente con la dimensión ambiente físico.

## **2.2. Bases Teóricas**

La persona humana como ente máximo de la sociedad dispone de todo el poder del estado y de la sociedad para su protección y todos los demás artículos de nuestra Constitución Política del Perú se enmarcarán para lograr ese fin, en su artículo 2° numeral 15 menciona que la persona tiene derecho a trabajar libremente con sujeción a la ley, permitiendo que éste pueda desarrollarse en lo personal, familiar y social. Así mismo, en su artículo 22° menciona que el acceso al trabajo no sólo es un deber sino también es un derecho y es la base del bienestar social y un medio para la realización de las personas.

Cuando la persona, por sus conocimientos, aptitudes u otras cualidades es seleccionada para laborar en una institución, adquiere diversos nombres como trabajador, colaborador, potencial humano, etc., y realiza actividades con el fin de alcanzar las metas que la institución tiene trazada en función a su misión y visión.

El trabajador es el recurso más importante y valioso que tienen las empresas y es a través de él que muchas instituciones logran ser competitivas y reconocidas mundialmente, así mismo, el trabajador en el desarrollo de su vida laboral adquiere experiencia, competencia, conocimiento, destreza y otros atributos.

El conjunto de conocimientos, competencias y demás atributos que poseen las personas y que son relevantes a la actividad social y económica de este, es denominado capital humano y este reside en las personas: es el valioso activo acumulado de competencias adquiridas a través de la experiencia y/o la formación. La acumulación del capital humano es un proceso crucial para la creación de bienestar personal, social y económico. El capital humano es un concepto que trasciende el de recursos humanos pues vuelca en las personas el rol central en la creación de valor. (MINTRA, 2016)

De lo precedentemente mencionado, es de comprender que instituciones reconocidas en el mercado laboral, además del estado y de la sociedad, valoren y protejan el capital humano, por ser el intangible que produce y genera riquezas, que benefician a la propia Institución, al estado, a la sociedad y al trabajador y su familia.

Asimismo, en el desarrollo de la vida laboral, las personas adquieren una serie de actitudes, positivas o negativas, hacia su puesto de trabajo que demuestra su motivación y capacidad de disfrute del mismo. Es ahí, donde se considera muy importante la satisfacción laboral. (Peiró Silla & Prieto Alonso).

La satisfacción laboral es uno de los aspectos que los psicólogos de las organizaciones laborales han presentado más atención, primeramente por los efectos que esta tiene sobre el rendimiento, el absentismo, la accidentabilidad o el abandono y cambio de organización, posteriormente ajustándose en la calidad de la vida laboral y por generar valor en la organización, la satisfacción se constituyó en objeto de intervención, desarrollándose para dicho efecto numerosos cuestionarios para la obtención de su medida (Meliá & Peiró, 2003), además existe toda una disciplina denominada “Psicología del Trabajo” que se centra en el estudio del comportamiento humano en el trabajo e interviene con el objeto de optimizar, el rendimiento, la seguridad y la satisfacción de las personas. (Berrocal Berrocal & Pereda Marín, 1999)

(Robbins, 1988) En su libro comportamiento Organizacional, menciona que la Satisfacción en el puesto se refiere a la actitud general de una persona hacia su puesto, es decir si una persona está satisfecha con su puesto tendrá actitudes positivas y si una persona está insatisfecha con su puesto tendrá actitudes negativas.

Sobre lo mencionado precedentemente, Robbins añade que la definición de satisfacción en el puesto es mucho más amplia, debido a que el trabajador no sólo maneja documentos, espera un cliente o maneja un camión, debido a que los puestos de trabajo requieren de interacción con los compañeros de trabajo, el o los jefes, el cumplimiento de normas

y políticas organizacionales, etc. y menciona que los factores especiales que se incluyen son: la naturaleza del trabajo, el sueldo actual, la supervisión, las oportunidades de promoción y las relaciones con los compañeros del trabajo.

Para (Palma, 2009), la Satisfacción Laboral es entendida como la actitud que tiene el trabajador hacia su trabajo, siendo uno de los temas que poco se ha estudiado como un fenómeno en sí pero importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador; lo que la motivo a investigar sobre “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana – 2009”, generando siete factores basados en una escala validada denominada Satisfacción Laboral de Sonia Palma C. - (SL-SPC), los cuales son:

- Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales (5 ítems).
- Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 ítems).
- Factor III. Políticas Administrativas (5 ítems).
- Factor IV. Relaciones Sociales (4 ítems).
- Factor V. Desarrollo Personal (6 ítems).
- Factor VI. Desempeño de Tareas (6 ítems).
- Factor VII. Relación con la Autoridad (6 ítems).

La satisfacción es conceptualizada como el grado en el cual una persona experimenta sentimientos positivos o negativos con relación a los diversos aspectos del trabajo. Es decir refiriéndose a la actitud general de la persona hacia su puesto de trabajo. Una persona con alto nivel de satisfacción a su puesto de trabajo tiene actitudes positivas y una persona insatisfecha genera actitudes negativas. (Vigo Sanchez, 2016)

La satisfacción laboral se encuentra estrechamente relacionada con la motivación; motivo por el cual se dará inicio a la conceptualización de la motivación y lo que dicen las primigenias teorías sobre ella.

La motivación es la voluntad de realizar grandes esfuerzos a fin de alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad que tiene el esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. (Robbins, 1988), extrayéndose tres elementos claves el esfuerzo, las metas organizacionales y las necesidades.

Sobre el particular, para Robbins, El Esfuerzo, es una medida de intensidad y no necesariamente los altos niveles de intensidad del esfuerzo conducen a resultados favorables en el desempeño del puesto a menos que se dirija a favor de la organización, es decir al logro de sus metas; por lo que se debe considerar la calidad y la intensidad del esfuerzo. La Necesidad es un resultado interno que hace que algunas manifestaciones parezcan seductoras, una necesidad que aún no ha sido satisfecha crea tensión en las personas y generan estímulos y estos a su vez generan ciertos comportamientos de búsqueda de metas específicas que al ser satisfechas reducen la tensión y como se está hablando a nivel de la organización la reducción de la tensión debe estar encaminada a la búsqueda y logro de metas organizacionales (Figura 1)

### Figura 1: El Proceso de la Motivación

Fuente Robbins 1988 - Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica 7ma edición



La motivación en el perímetro laboral, está definida como un proceso que orienta, activa, dinamiza y mantiene la conducta de los individuos hacia la realización de los objetivos esperados; por lo que es importante conocer las causas que estimulan dicha acción humana, ya que mediante el manejo de la motivación, entre otros, los gestores pueden lograr que la organización funcione adecuadamente y los miembros se sientan más satisfechos (López Mas, 2005)

## **PRIMERAS TEORIAS DE LA MOTIVACIÓN**

En la década de 1950 se formularon tres teorías específicas, que representan la base de partida de las teorías contemporáneas que son utilizadas para explicar la motivación de los trabajadores y son La Teoría de Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow, La teoría X y Y de Douglas Mc Gregor y la Teoría de Motivación e Higiene de Frederick Herzberg. (Robbins, 1988)

### **La Teoría de Jerarquía de Necesidades:**

En 1943 el Psicólogo estadounidense Abraham Maslow a partir de observaciones clínicas propuso una jerarquía motivacional con cinco niveles que a medida que se satisfacen cada necesidad; Fisiológicas, de Seguridad, Sociales, de Estima y Autorrealización, la siguiente se vuelve más dominante. (Figura 2)

***Figura 2: Jerarquía de las Necesidades de Abraham Maslow***

**Fuente Robbins 1988 - Comportamiento Organizacional Teoría y Práctica 7ma edición**



**Las Necesidades Fisiológicas:** Son aquellas que se ubican en el primer nivel y están relacionadas con satisfacer las necesidades de sobrevivencia por ejemplo el hambre, la sed, el vestido, el aire, el descanso y otras necesidades del cuerpo.

**La Necesidad de Seguridad:** Se sitúa en el segundo nivel y se encuentra relacionada a la seguridad física y de salud.

**Las Necesidades Sociales:** Se ubica en el tercer nivel y se encuentra relacionada con el contacto social, con la necesidad de pertenencia, aceptación y amistad a grupos.

**La Necesidad de Estima:** Se ubica en el cuarto nivel y está relacionado con la autoconfianza, el respeto a uno mismo, los logros, la autonomía, el status, el reconocimiento.

**La necesidad de Autorrealización:** Se ubica en el último nivel (quinto) y surge de la necesidad de realizar el sistema de valores de cada persona y está relacionado con el desarrollo y progreso del potencial humano, con lograr sus más altas aspiraciones personales.

(Robbins, 1988) Menciona que la teoría de las necesidades de Maslow recibió un amplio reconocimiento entre los administradores profesionales, sin embargo la investigación no respalda dicha teoría debido a que no proporcionó una verificación empírica y varios estudios realizados no lograron apoyar la teoría de las necesidades de Maslow.

### **La teoría X y Y:**

En la década de 1960 el Psicólogo estadounidense Douglas Mc Gregor, el personaje más prestigioso e influyente en la Gestión de Recursos Humanos en su obra “El lado Humano de las Organizaciones” propuso dos diferentes modos de ver a las personas, la Teoría X (necesidad de orden inferior) y la Teoría Y (necesidad de orden superior).

**La Teoría X:** Que ve a las personas de forma negativa, es decir proyecta que las personas prefieren evitar el trabajo, la responsabilidad y considera

que las personas actúan bajo presión de amenaza, son poco ambiciosos y colocan a la seguridad por encima de todos los factores.

**La Teoría Y:** Que ve a las personas de forma positiva, es decir plantea que a las personas por si mismas les gusta trabajar, asumir responsabilidades, son creativos, ingeniosos, tiene capacidad de tomar decisiones y pueden derivar a la satisfacción laboral.

(Robbins, 1988), haciéndose la pregunta de ¿cuáles son las implicaciones motivacionales de tales planteamientos, si se acepta el análisis de Mc Gregor? Considera que la respuesta puede expresarse mejor dentro del enfoque de Abraham Maslow. La Teoría de orden superior X domina a las personas y la Teoría Y de orden inferior también dominan a las personas. Douglas Mc Gregor creía que la teoría Y era más válido que la teoría X, hecho que lo condujo a proponer ideas que maximicen la motivación de las personas en su puesto de trabajo, tales como: Puestos que conlleven desafíos y responsabilidades, Toma de decisiones participativa y Buenas relaciones de grupos.

Sobre el particular, Robbins manifiesta que no existe evidencia que confirme la validez de las teorías mencionadas precedentemente, ni tampoco que la teoría Y y sus modificaciones de acciones propias, según Mac Gragor, conduzcan a tener trabajadores más motivados.

### **Teoría de Motivación - Higiene:**

En 1959, El Psicólogo estadounidense Frederick Herzberg propuso la teoría de dos factores conocido como la teoría de Motivación e Higiene, que indica que los trabajadores se encuentran influenciados por dos factores la satisfacción como resultado de los factores de motivación y la insatisfacción como resultado de los factores de higiene.

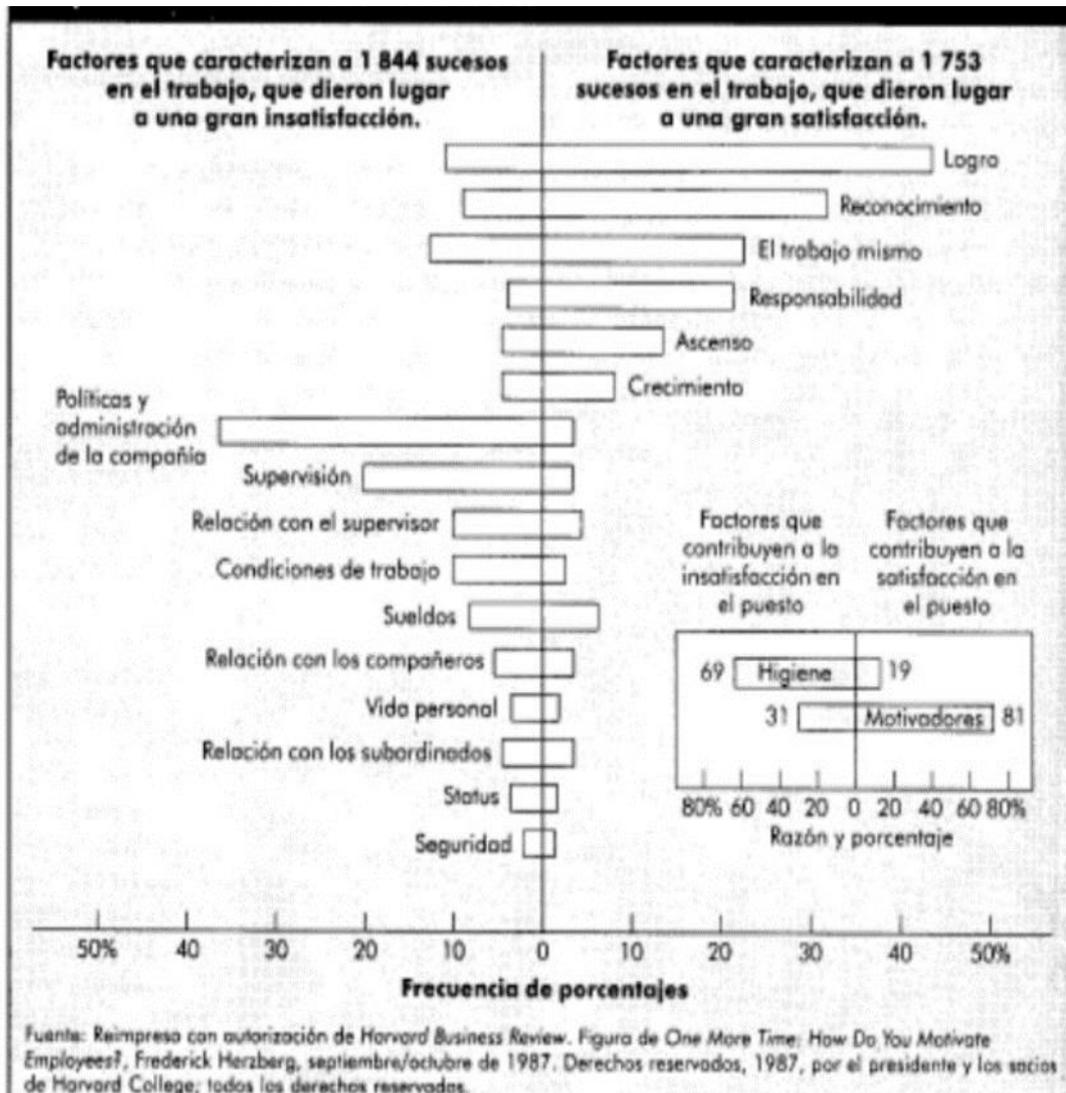
Herzberg investigó la pregunta ¿Qué desea la gente de su puesto? Y requirió a la gente la descripción en detalle sobre la situación en la que se sentía extraordinariamente bien y mal en su puesto de trabajo, llegando a la conclusión de que las razones que daba la gente sobre lo que le hacía sentir bien en su puesto de trabajo era diferente a la razones que daba

sobre lo que le hacía sentir mal. Los factores que dieron lugar a la satisfacción (de motivación) fueron, de mayor a menor grado: el logro, reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, el ascenso y el crecimiento. Los factores que dieron lugar a una considerable Insatisfacción (de higiene) fueron, de mayor a menor grado: las Políticas y administración de la empresa, la supervisión, la relación con el supervisor del trabajo, las condiciones de trabajo, sueldos, relación con los compañeros, la relación con los subordinados, el status, vida personal y seguridad. Herzberg manifestó que los resultados sugirieron que lo opuesto a satisfacción no es insatisfacción en el trabajo, sino la “No Satisfacción” y lo opuesto a insatisfacción no es la satisfacción sino es la “No Insatisfacción”. “La eliminación de las peculiaridades de la insatisfacción en el trabajo no lo convierte en satisfactorio “ (Robbins, 1988) (Figura 3)

Sobre el particular la teoría de Herzberg ha sido difundida ampliamente y muchos gestores de recursos humanos, administradores, etc. están familiarizados con sus recomendaciones.

**Figura 3: Comparación de Satisfactores e Insatisfactores**

Fuente Robbins 1988 - Comportamiento Organizacional Teoría y



Según (López Mas, 2005) en su trabajo reflexivo titulado **“MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG”**, propone una interpretación de los resultados de la investigación elaborada por el Mg. Arana W. en un trabajo que realizó con una muestra de empleados de empresas ubicadas en Lima y en Huancayo y titulada “Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la teoría de F. Herzberg”. Partiendo de que las diversas teorías de motivación no son totalmente ajustables a todas los países y realidades, sino que dependerá de “la cultura, costumbre, valores, situación social y económica que condicionaran el modo de actuar y pensar de los trabajadores”. Los resultados fueron los siguientes: “1) Los factores motivadores: responsabilidad, trabajo en sí mismo, crecimiento, reconocimiento y promoción presentan correlación positiva muy fuerte. La correlación de la dimensión logro es positiva en forma considerable. 2) Los factores higiénicos: relación con el jefe, seguridad, supervisión, condiciones de trabajo, sueldo, relación con los compañeros, vida personal, y política y administración, tienen muy fuerte correlación y la correlación del factor estatus es efectivamente considerable. 3) Los factores o dimensiones poder y relación con los subordinados obtuvieron correlación baja, significando que estos factores no son relevantes como elementos motivadores para los evaluados, resultado que se contrasta con la teoría de Frederick Herzberg”.

Asimismo, López, en su interpretación afirma que “casi todos los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo así como los factores de higiene o extrínsecos al trabajo, están presentes en la percepción (y valoración) de los trabajadores peruanos. El trabajo de investigación realizado permite deducir niveles o situaciones de satisfacción o de insatisfacción”, sobre el particular, a López le hubiera sido útil que la investigación realizada por Arana permitiera una medición diferenciada entre los trabajadores de Lima y Huancayo por ser dos ámbitos geográficos distintos.

Del mismo modo (Córdova Bonifacio, 2007) en su investigación titulada **“Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud”** que fue realizada en los meses de junio - diciembre de 2016 en las áreas de: Medicina, Cirugía de Emergencia y Traumatología, con encuestas a 66 usuarios internos **para el estudio de motivación según la teoría de Herzberg**, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a las áreas mencionadas, fraccionados en siete grupos a quienes se les aplicó la encuesta de satisfacción de Servqual, modificado por Elías y Álvarez. Resultados: La motivación fue alta en el personal asistencial, predominando los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del cliente y la motivación del personal asistencial en el área de emergencia fue demasiado baja. El 33 % de los encuestados declararon estar satisfechos, 43 % poco satisfechos, y 24 % insatisfechos. El nivel de satisfacción se encuentran entre los rangos de 64.2% (máximo) de aseguramiento, y de 54.9% (mínimo) de empatía, con términos intermedios en la fiabilidad con 63.3%, tangibilidad con 56.7% y sensibilidad con 55%.

Sobre el particular, para mayor abundancia de información, los resultados de los factores motivacionales o intrínsecos evidenciaron que los trabajadores valoraron de importante a muy importante lo siguiente: El 94% el reconocimiento y aprecio por el trabajo que realizan, el 92.4% el tener un trabajo interesante, el 95.4% la oportunidad de logro de sus objetivos, el 98.4% la responsabilidad de trabajo, el 98.5% la oportunidad de logro por el aprendizaje y el 100% trabajo en el que tengo éxito, correlacionándose fuertemente con la teoría de Frederick Herzberg y del mismo modo ocurre con los factores de Higiene o Extrínsecos, los trabajadores consideraron de importante a muy importante lo siguiente: el 83.3% el tener un buen jefe, el 98.5% el tener una vida laboral satisfactoria, el 81.8% el tener un trabajo prestigioso, el 89.4% el tener buenas condiciones laborales, el 87.9% el conocer las normas y políticas del hospital y el 94% el tener seguridad en el trabajo.

### 2.3. Definiciones conceptuales

**Diagnóstico:** Un diagnóstico es el resultado que resulta luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito u objeto. Así mismo el diagnóstico tiene como intención mostrar la situación de un cuerpo o un estado o un sistema para luego proceder con una acción o tratamiento. (Definición.mx)

**Calidad de Vida Laboral (CVL):** (Duro Martín, 2013), a) La CVL como consecuente Se refiere al estado psicológico del trabajador a resultas del trabajo – por extensión, al estado de todas y cada una de sus dimensiones básicas-, debiendo ser tal estado compatible con el bienestar y la salud, y b) La CVL como antecedente se refiere a todas aquellas propiedades del trabajo y del trabajador que aseguren una experiencia subjetiva del trabajo según la definición inmediata anterior.

**Vida Laboral:** La vida laboral es el tiempo que una persona ha acumulado trabajando en empresas u organismos oficiales (EconomíaSimple.Net)

**Competencia laboral:** La competencia laboral viene a ser la construcción social de aprendizajes útiles y significativos para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene no sólo a través de la instrucción, sino también -y en gran medida- mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo. Por lo tanto, hay mucho de aprendido y de inconsciente por imitación ensayo y error. (Ducci, 1996)

**Capital Intelectual:** El Capital Intelectual en una organización se define como la sumatoria de los conocimientos que poseen todos los integrantes de una empresa, dándole ventajas competitivas a esta. El capital intelectual contiene información, conocimientos, propiedad intelectual, la experiencia y todas las competencias que tiene las personas y que se puede aprovechar para crear riqueza. (OIT, Boletín CINTERFOR, 2000)

**Conocimiento:** Hechos o información adquiridos por una persona por medio de la experiencia o la educación, la comprensión teórica o práctica de un asunto referente a la realidad. (Wikipedia).

**Actitudes:** Son juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quien habla acerca de algo, ejm. Si se dice me gusta mi trabajo, expreso mi actitud hacia mi trabajo.

Las actitudes difieren de los valores, pero se encuentran relacionados. P. Robbins (2004).

**Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales:** son aquellos elementos de infraestructura y materiales donde se desarrollan las labores cotidianas de trabajo, llamado también “facilitador”.

**Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Es el grado de satisfacción que siente el trabajador con relación al incentivo económico habitual o adicional como pago por los servicios que realiza.

**Factor III. Políticas Administrativas:** Es el grado de acuerdo que siente el trabajador en relación a las normas institucionales que regulan su relación laboral y está directamente asociado con el trabajador.

**Factor IV. Relaciones Sociales:** Es el grado de satisfacción que siente el trabajador en relación con sus compañeros habituales de trabajo y otros miembros de la institución con quienes comparte actividades laborales cotidianas.

**Factor V. Desarrollo Personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de efectuar actividades significativas a su autorrealización.

**Factor VI. Desempeño de Tareas:** Es la valoración que hace el trabajador hacia sus tareas cotidianas o habituales en la institución donde labora.

**Factor VII. Relación con la Autoridad:** Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador acerca de la relación con su jefe directo y respecto a sus actividades habituales y/o cotidianas.

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño utilizado**

La presente Investigación es de tipo Descriptiva porque determina y recolecta datos sobre diversos atributos del fenómeno que se está investigando. Según (Behar Rivero, 2008), informa que “la Investigación descriptiva Sirven para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos”.

Asimismo, según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) indica que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles de las personas, comunidades, grupos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, pretende únicamente recoger o medir información independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

Por otro lado el diseño de la investigación es no experimental ya que se utiliza sin manipular intencionadamente las variables. Según el autor mencionado en el primer párrafo, manifiesta que el diseño no experimental es aquella donde “el investigador observa los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin que se intervenga en su desarrollo”.

Del mismo modo, según el autor mencionado en el segundo párrafo indica que el diseño no experimental es aquella que se realiza sin que se manipule las variables, lo que sólo se hace es observar los fenómenos en su contexto natural, para luego analizarlos.

### **3.2. Población y Muestra**

#### **La Población**

La población de estudio está conformada por 45 trabajadores de ambos sexos, 15 hombres y 30 mujeres, entre 30 a 60 años de edad, quienes laboran en diversas áreas de la Of. de Recursos Humanos de un hospital público de la Victoria.

## **La Muestra**

El tipo de muestreo es censal, debido a que se seleccionó a toda la población (100%) que conforma la Of. de Recursos Humanos de un hospital público de la Victoria.

En el censo todos los miembros de la población son estudiados. (Behar Rivero, 2008)

### **3.3. Identificación de la variable y su operacionalización.**

La variable a estudiar es Satisfacción Laboral que tiene como objetivo general determinar el factor de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.

**Tabla 1: Operacionalización de la variable “Satisfacción Laboral”, utilizando los factores de Satisfacción Laboral de Sonia Palma C. - SL-SPC (2009).**

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	CONCEPTUALIZACIÓN	PREGUNTAS
SATISFACCIÓN LABORAL	<b>Condiciones Físicas y/o Materiales.</b> son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.	<b>Infraestructura</b>	El entorno físico laboral constituye un elemento fundamental en el rendimiento y desarrollo de las tareas diarias en la compañía. Además, influye en la relación entre compañeros y la salud física y mental del colaborador.	La distribución de los escritorios y muebles facilita mi desplazamiento.
				El mobiliario me brinda comodidad física.
				Conozco los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con mi puesto de trabajo.
				Mantengo mi lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos.
				Mi área de trabajo cuenta con ventilación apropiada.
	<b>Beneficios Laborales y/o Remunerativos.</b> Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.	<b>Remuneración</b>	La remuneración se entiende como una contraprestación en el marco de una relación laboral: una persona trabaja y ayuda a generar riqueza con su labor, por lo que recibe una recompensa económica.	Mi sueldo es el apropiado para la función que realizo.
				Mi sueldo cubre todos mis gastos.
				Las políticas sobre remuneraciones y beneficios laborales de mi centro laboral son las adecuadas.
				La institución me reconoce horas extras o compensatorios por las labores que realizo fuera de mi horario de trabajo.
	<b>Políticas Administrativas.</b> Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.	<b>Normas laborales</b>	El entorno laboral no es un sistema caótico en el que cada uno puede hacer lo que le apetece en cada momento sino que el trabajo también está regulado por su propio código que queda reflejado en una normativa que sirve de base para la buena gestión de una Institución. Es de cumplimiento obligatorio tanto por el empleador como por los trabajadores.	Me siento cómodo con mi horario de trabajo.
				La Institución me permite acomodar mi horario de trabajo cuando lo necesito.
				Me siento cómodo con la modalidad de mi contrato de trabajo.
				La Institución promueve a los trabajadores a un nivel superior inmediatamente de acreditarse se cumpla con los requisitos.
				Estoy de acuerdo con la política de desplazamiento de trabajadores.
	<b>Relaciones Sociales.</b> Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.	<b>Cohesión de equipo</b>	Favorece la disposición a participar en las tareas comunes y frena las conductas disruptivas. Protege a los individuos de padecer patologías de su conducta laboral; Es el esfuerzo del grupo hacia la consecución de las metas colectivas.	Prefiero trabajar con mis compañeros.
				Me resulta fácil expresar mis opiniones en un grupo de trabajo.
				Me siento parte de un equipo de trabajo.
				Aprendo trabajando con mis compañeros.
	<b>Desarrollo Personal.</b> Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.	<b>Autorrealización</b>	Logro efectivo de las aspiraciones o los objetivos vitales de una persona por sí misma, y satisfacción y orgullo que siente por ello.	Siento que mi trabajo contribuye en mejorar la imagen de mi oficina.
				La Institución me facilita cursos de capacitación.
				Mi jefe me hace saber que valora el trabajo que realizo.
				El trabajo que realizo es el apropiado para mi perfil profesional.
				Cuando se implementan nuevos procedimientos y es necesaria formación específica, la Institución me lo proporciona.
	<b>Desempeño de Tareas.</b> Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.	<b>Compromiso laboral</b>	El compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado. La falta de compromiso laboral genera que en ocasiones se altere el clima laboral.	Me siento útil con las tareas que realizo.
				Me esmero en desarrollar mis tareas.
				Termino mis tareas del día, no las dejo para el día siguiente.
				Me agrada el trabajo que realizo.
				Siento que las tareas que realizo son muy importantes.
<b>Relación con la Autoridad.</b> Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.	<b>Relación con la autoridad</b>	una buena relación tiene efectos positivos en el rendimiento: los empleados hacen más propuestas de mejoras y apoyan a otros colegas en sus tareas.	Me agrada presentar propuestas de mejora institucional y/o área.	
			Siento que mi jefe conoce todos los procedimientos del área que lidera.	
			Siento que mi jefe es una persona confiable.	
			Mi jefe no critica en forma malintencionada mis errores.	
			Mi jefe indica con claridad las labores que debo realizar.	
			Mi jefe distribuye el trabajo en forma equitativa y de acuerdo al perfil de los trabajadores.	

### **3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico**

#### **3.4.1 Técnicas**

En la presente investigación se ha utilizado como técnica de recolección de datos la encuesta.

La encuesta recoge información de una parte de la población de interés. La información se recoge usando procedimientos estandarizados de tal forma que a cada persona se le hacen las mismas preguntas y casi de la misma manera. El propósito de la encuesta es la obtención de un perfil compuesto de la población y no es la descripción de los individuos particulares quienes, por el azar, son parte de la muestra. (Behar Rivero, 2008).

Por otro lado, es pertinente mencionar que la encuesta utilizada fue realizada con preguntas cerradas con escalamiento tipo Likert de cinco (05): Total de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo y Total desacuerdo.

El escalamiento tipo Likert, es un método bastante difundido desarrollado por Rensis Likert en 1932, consiste en un conjunto de artículos o ítems que se presentan en forma de afirmaciones o juicios, y se solicita la reacción de los participantes colaboradores, es decir se presenta cada afirmación y se solicita al participante que brinde una respuesta eligiendo una de las cinco categorías de la escala. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

#### **3.4.2 Instrumentos**

La encuesta ha sido elaborada por la suscrita con el fin de responder a los objetivos de la investigación, es decir, se centra en investigar los factores de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria.

Para describir la variable “Satisfacción Laboral” se consideró las dimensiones de Satisfacción Laboral, diseñado por Sonia Palma C. SL-SPC (2009), a partir de estas dimensiones se creó ítems o preguntas

tomando como referencia el contenido de cada dimensión propuesta por la autora mencionada.

De los siete (7) factores de satisfacción laboral, se creó 36 items: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas y Relación con la Autoridad.

El factor de **Condiciones Físicas y/o Materiales**, aloja las preguntas (1, 9, 16, 23 y 30).

Apreciación del trabajador respecto a la infraestructura, mobiliario y ventilación de su ambiente laboral, donde realiza en forma cotidiana sus labores.

El factor de **Beneficios Laborales y/o Remunerativos**, aloja la preguntas (2, 17, 24 y 31).

Apreciación del trabajador respecto a su remuneración, beneficios laborales, posibilidad de ascenso, satisfacción con su horario de trabajo.

El factor sobre **Políticas Administrativas**, aloja las preguntas (3, 10, 18, 25 y 32).

Apreciación del trabajador sobre las normas institucionales que rigen su relación laboral, tales como horario de trabajo, contrato laboral, promoción a un nivel superior y políticas de desplazamiento.

El factor **Relaciones Sociales**, aloja las preguntas (4, 11, 26 y 33)

Satisfacción del trabajador con el trabajo en equipo, en relación con las actividades que realiza en el día a día.

El factor **Desarrollo Personal**, aloja las preguntas (5, 12, 19, 20, 27 y 34).

Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades en beneficio de su desarrollo personal y profesional y la satisfacción que le causa en contribuir con la institución.

El factor **Desempeño de Tareas**, aloja las preguntas (6, 13, 14, 21, 28 y 35).

Valoración del trabajador respecto a las actividades que efectúa en el día a día.

El factor sobre **Relación con la Autoridad**, aloja las preguntas (7, 8, 15, 22, 29 y 36).

Apreciación del trabajador en relación a su jefe inmediato, respecto a las actividades que realiza en su centro laboral.

## CAPITULO IV

### PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. Procesamiento de los resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

- Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013.Ink.).
- Se determinó la distribución de las frecuencias y la incidencia participativa (porcentajes) de los datos del instrumento de investigación.
- Se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

Valor Máximo y valor mínimo

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2. Presentación de resultados

Una vez reunida la información se procedió a:

Tabular la información, codificarla y transferirla a una base de datos computarizada (IBM SPSS versión 22, Excel 2013.Ink.).

**Tabla 2: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Satisfacción Laboral**

N	Válido	45
	Perdidos	0
Media		126,18
Mínimo		91
Máximo		151

El estudio realizado a 45 trabajadores, sobre Satisfacción laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

Una media de 126,18 puntos.

Un valor mínimo de 91 puntos.

Un valor máximo de 151 puntos.

**Tabla 3: Medidas estadísticas descriptivas de la variable de investigación Satisfacción Laboral**

		Condiciones Físicas y/o Materiales	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Políticas Administrativas	Relaciones Sociales	Desarrollo Personal	Desempeño de Tareas	Relación con la Autoridad
N	Válido	45	45	45	45	45	45	45
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		16,33	9,69	15,60	16,11	21,13	25,71	21,60
Mínimo		9	5	7	11	11	20	7
Máximo		24	16	21	19	27	30	30

En los factores que abarcan la satisfacción laboral podemos observar los siguientes resultados:

**En el factor Condiciones Físicas y/o Materiales se puede apreciar:**

- Una media de 16,33 puntos.
- Un mínimo de 9 puntos.
- Un máximo de 24 puntos.

**En el factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos se puede apreciar:**

- Una media de 9,69 puntos.
- Un mínimo de 5 puntos.
- Un máximo de 16 puntos.

**En el factor Políticas Administrativas se puede apreciar:**

- Una media de 15,60 puntos.
- Un mínimo de 7 puntos.

- Un máximo de 21 puntos.

**En el factor Relaciones Sociales se puede apreciar:**

- Una media de 16,11 puntos.
- Un mínimo de 11 puntos.
- Un máximo de 19 puntos.

**En el factor Desarrollo Personal se puede apreciar:**

- Una media de 21,13 puntos.
- Un mínimo de 11 puntos.
- Un máximo de 27 puntos.

**En el factor Desempeño de Tareas se puede apreciar:**

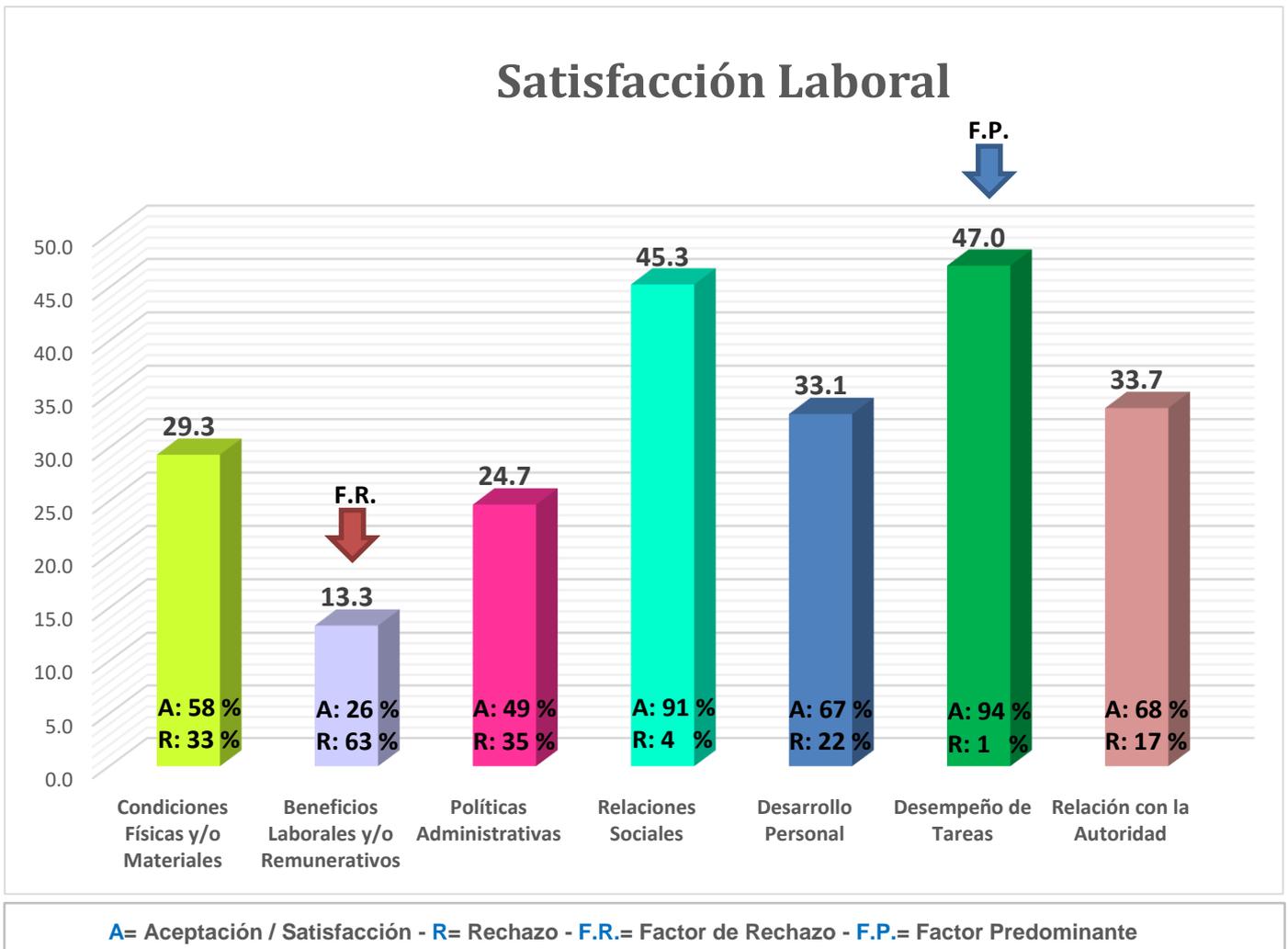
- Una media de 25,71 puntos.
- Un mínimo de 20 puntos.
- Un máximo de 30 puntos.

**En el factor Relación con la Autoridad se puede apreciar:**

- Una media de 21,60 puntos.
- Un mínimo de 7 puntos.
- Un máximo de 30 puntos.

En relación a los resultados mencionados precedentemente, mostrare a continuación las tablas estadísticas a fin de observar el alto índice, referente a las categorías de satisfacción laboral y factores.

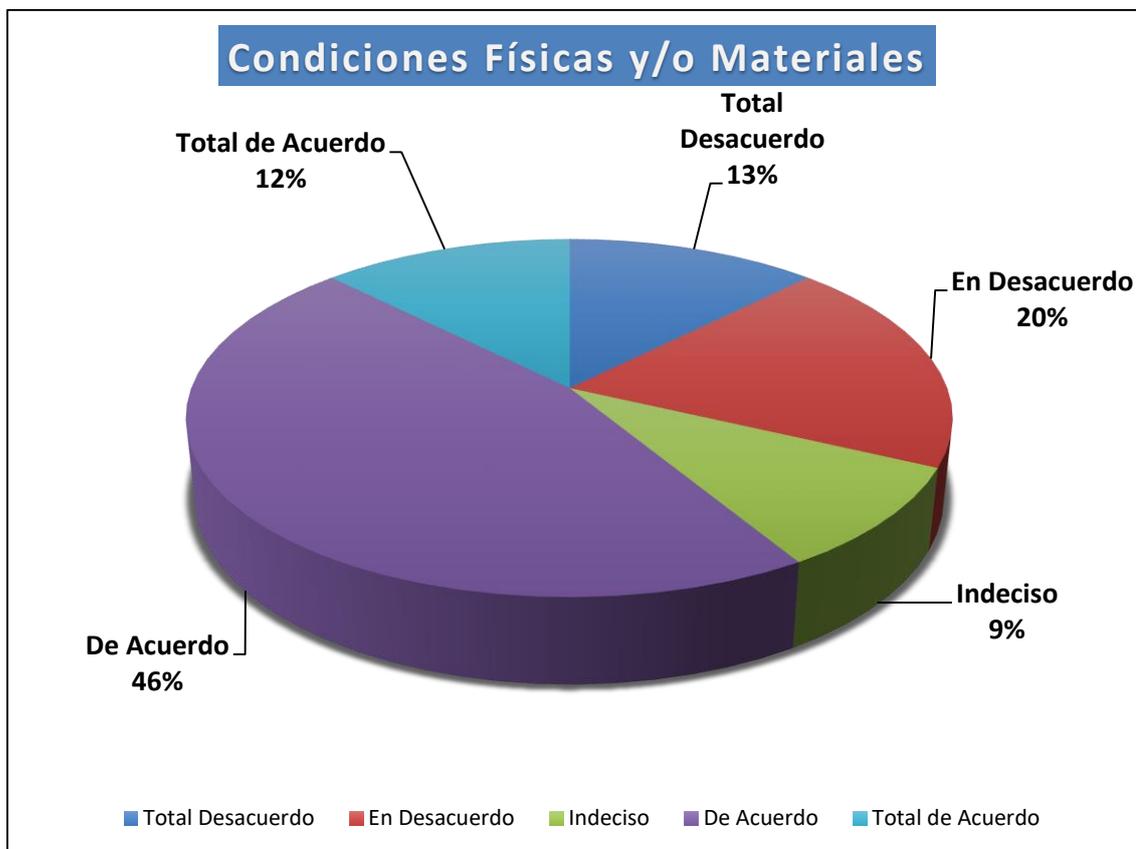
**Figura 4: Resultados de la Satisfacción Laboral**



**Comentario:**

El factor de satisfacción laboral predominante en la Of. de Recursos Humanos de un hospital público de La Victoria, es el Desempeño de Tareas el cual representa el 47.0%, seguido del factor de Relaciones Sociales con 45.3%, Relación con la Autoridad con 33.7%, Desarrollo Personal con 33.1%, Condiciones Físicas y/o Materiales con 29.3%, Políticas Administrativas con 24.7% y por último Beneficios Laborales y/o Remunerativos con 13.3% lo que revela rechazo de la dimensión por el 31.4% de trabajadores.

**Figura 5: Resultados de Condiciones Físicas y/o Materiales como factor de la Satisfacción Laboral**

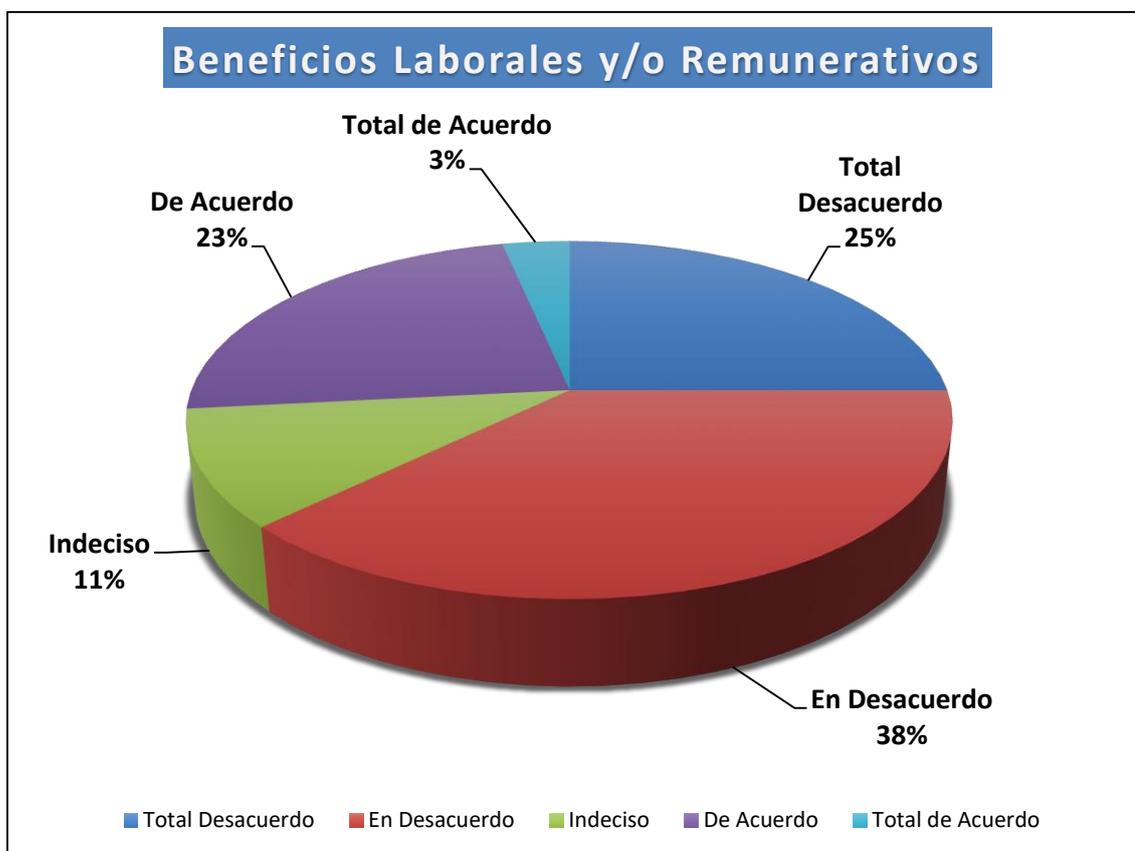


Comentario:

Respecto al factor de Condiciones Físicas y/o Materiales se evidencia que el 58% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De acuerdo 46% y Total de Acuerdo 12%).

Asimismo, se evidencia que el 33% de los trabajadores rechazan o se encuentran insatisfechos con las Condiciones Físicas y/o Materiales (En Desacuerdo 20% y Total Desacuerdo 13%).

**Figura 6: Resultados de Beneficios Laborales y/o Remunerativos como factor de la Satisfacción Laboral**

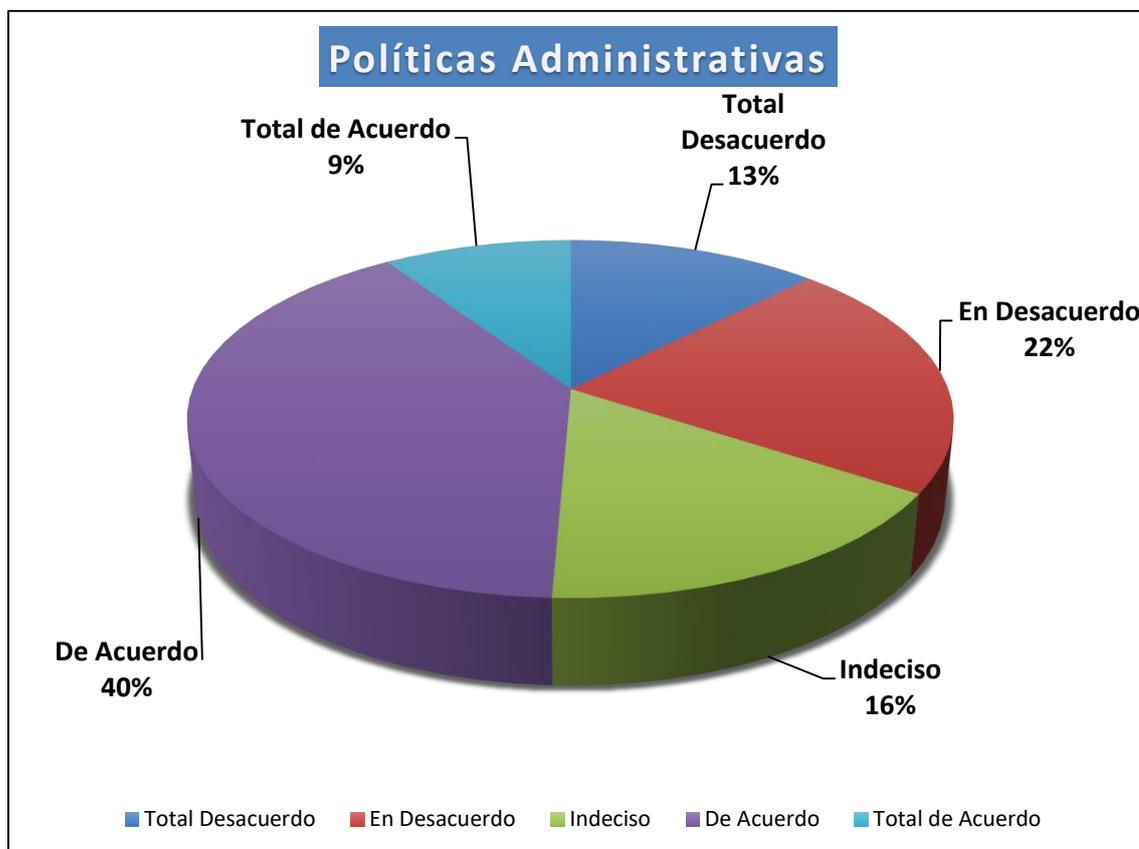


Comentario:

Respecto al factor de Beneficios Laborales y/o Remunerativos se evidencia que el 63% de los trabajadores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 38% y Total Desacuerdo 25%).

Asimismo, se evidencia que el 26% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos (De Acuerdo 23% y Total de Acuerdo 3%).

**Figura 7: Resultados de Políticas Administrativas como factor de la Satisfacción Laboral**



Comentario:

Respecto al factor de Políticas Administrativas se evidencia que el 49% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 40% y Total de Acuerdo 9%).

Asimismo, se evidencia que el 35% de los trabajadores rechazan o están insatisfechos con las Políticas Administrativas (En Desacuerdo 22% y Total Desacuerdo 13%).

**Figura 8: Resultados de Relaciones Sociales como factor de la Satisfacción Laboral**

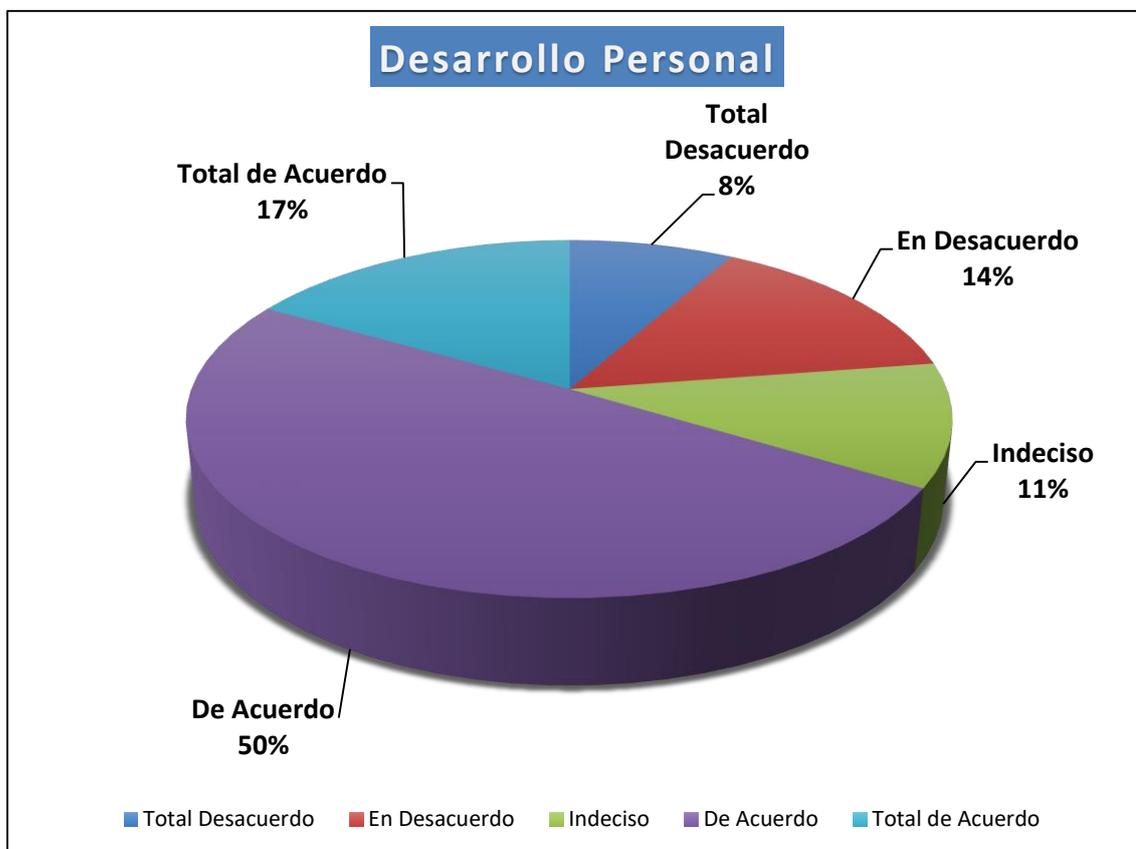


Comentario:

Respecto al factor de Relaciones Sociales se evidencia que el 91% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 74% y Total de Acuerdo 17%).

Asimismo, se evidencia que el 4% de los trabajadores rechazan o se encuentran insatisfechos con las Relaciones Sociales (En desacuerdo 4%).

**Figura 9: Resultados de Desarrollo Personal como factor de la Satisfacción Laboral**

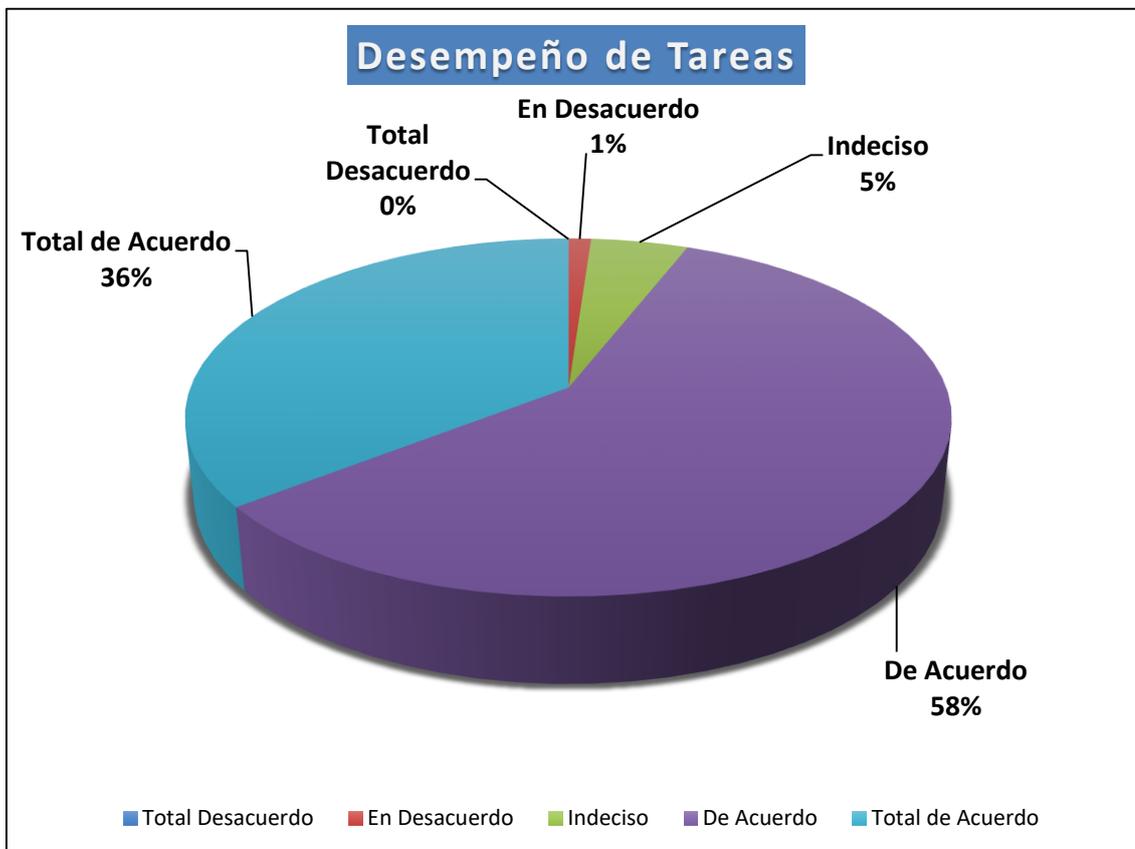


Comentario:

Respecto al factor de Desarrollo Personal se evidencia que el 67% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 50% y Total de Acuerdo 17%).

Asimismo, se evidencia que 22% de los trabajadores rechazan o se encuentran insatisfechos con el Desarrollo Personal (En Desacuerdo 14% y Total Desacuerdo 8%).

**Figura 10: Resultados de Desempeño de Tareas como factor de la Satisfacción Laboral**

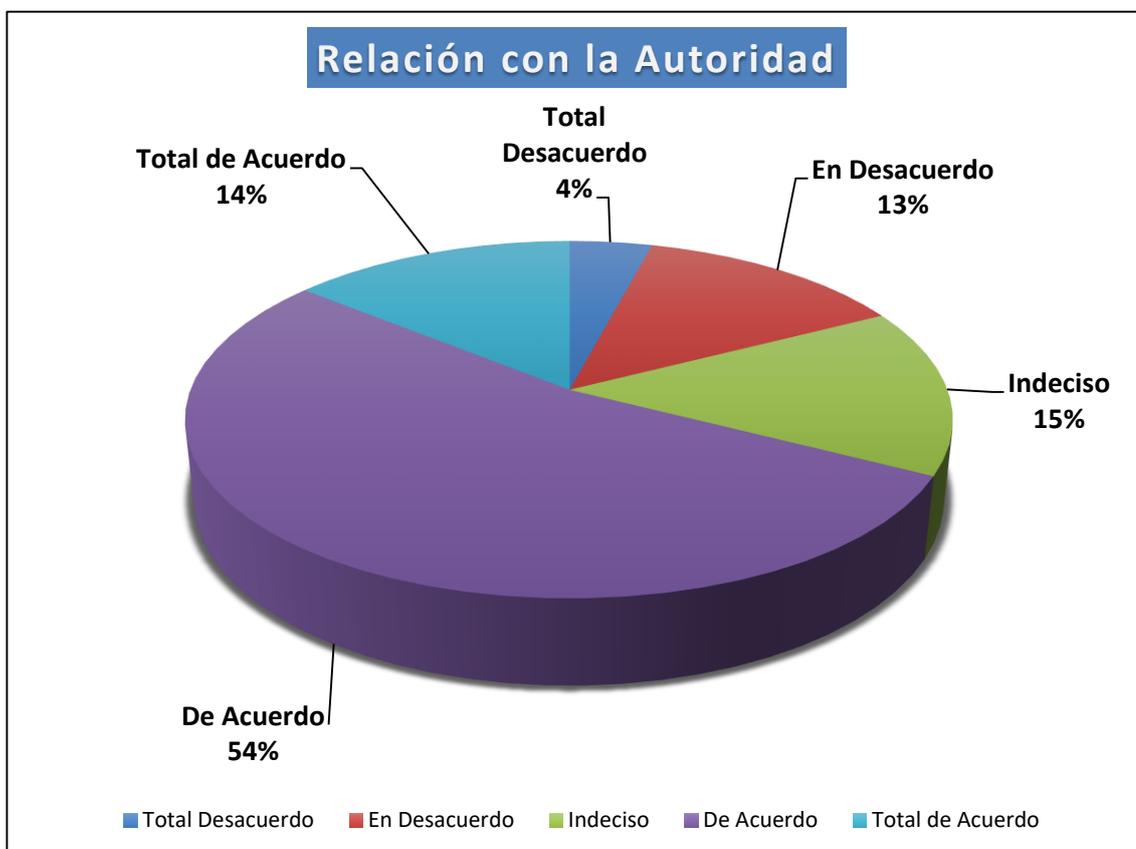


Comentario:

Respecto al factor de Desempeño de Tareas se evidencia que el 94% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 58% y Total de Acuerdo 36%).

Asimismo, se evidencia que el 1% de los trabajadores rechazan o se encuentran insatisfechos con el Desempeño de Tareas (En Desacuerdo 1%).

**Figura 11: Resultados de Relación con la Autoridad como factor de la Satisfacción Laboral**



Comentario:

Respecto al factor de Relación con la Autoridad se evidencia que el 68% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 54% y Total de Acuerdo 14%).

Asimismo, se evidencia que el 17% de los trabajadores rechazan o están insatisfechos con la Relación con la Autoridad (En Desacuerdo 13% y Total Desacuerdo 4%).

#### 4.3. Análisis y discusión de los resultados

En el presente trabajo de investigación se ha dado a conocer la satisfacción laboral en 45 trabajadores de la Of. de Recursos Humanos de una Institución Pública del Distrito de la Victoria, utilizándose para dicho efecto una encuesta elaborada por la suscrita con el fin de responder a los objetivos de la investigación, considerándose las dimensiones de Satisfacción Laboral, diseñado por Sonia Palma C. SL-SPC (2009); a partir de estas dimensiones se creó ítems o preguntas tomando como referencia el contenido de cada dimensión diseñada por la autora mencionada.

De lo precedentemente mencionado se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a las dimensiones de la satisfacción laboral, poniendo en relación al objetivo general de la investigación, lo cual indicó que el 47% (media: 0.47) de trabajadores identifican al Desempeño de Tareas como un factor predominante de satisfacción laboral en la Of. de Recursos Humanos, seguido del factor de Relaciones Sociales con 45.3% (media: 0.45), Relación con la Autoridad con 33.7% (media: 0.34), Desarrollo Personal con 33.1% (media: 0.33), Condiciones Físicas y/o Materiales con 29.3% (media: 0.29), Políticas Administrativas con 24.7% (media: 0.25) y por último Beneficios Laborales y/o Remunerativos con 13.3% (media: 0.13)(rechazo).

Equivalentes resultados fueron en Cuba por (Alvarez Santos, de Miguel Guzmán, Noda Hernández, Alvarez López, & Galcerán Chacón, 2016) quienes mencionaron que en el trabajo de investigación titulado **“Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria”**, la dimensión **naturaleza y contenido de trabajo (86.06%)**, **trabajo en grupo y papel de directivos (81.55%)** y **condiciones de bienestar (80.26%)** obtuvieron mayor puntaje en relación al resto de dimensiones, es decir son las dimensiones que más incidieron en el resultado general de la entidad.

Según Sonia Palma C., menciona que el Desempeño de Tareas es la Valoración que hace el trabajador acerca de sus tareas cotidianas en la entidad donde labora.

**Comentario:** Se observa que existe un puntaje alto de satisfacción laboral con la dimensión desempeño de tareas porque a los trabajadores de la Of. de Recursos Humanos les agrada cumplir con sus funciones de administración de la remuneración y beneficios sociales, apoyo en procesos de selección de personal, proceso administrativo disciplinario, elaboración de informes técnicos legales y procesos de bienestar del personal, debido a que en la institución pública los nuevos cambios jefaturales dados aproximadamente un año en la Of. de Recursos Humanos y solicitado por los trabajadores han logrado que los trabajadores se sientan más comprometidos con una nueva gestión quien en forma periódica expone los logros y debilidades de la oficina.

Asimismo, en esta investigación se observa puntajes altos de satisfacción laboral en las relaciones sociales, relación con la autoridad, desarrollo personal, condiciones físicas y/o materiales y las políticas administrativas, permitiendo que tengan una buena motivación que redundará en beneficio de la institución; sin embargo rechazan o no se encuentran satisfechos con la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, debido a que la remuneración y las normativas relacionados a ella no responden a sus necesidades, es decir su sueldo no es suficiente para la manutención propia y la de su familia.

Respecto a las **Condiciones Físicas y/o Materiales**, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 58% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De acuerdo 46% y Total de Acuerdo 12%). Así mismo, se evidencia que el 33% de los trabajadores rechazan o se encuentran insatisfechos con las Condiciones Físicas y/o Materiales (En Desacuerdo 20% y Total Desacuerdo 13%).

Según Sonia Palma C., menciona que las Condiciones Físicas y/o Materiales son la infraestructura y los elementos materiales donde el

trabajador realiza su labor habitual de trabajo, llamado también facilitador de la misma.

**Comentario:** Se observa que más del 50% de los trabajadores evaluados se encuentran en confort con las Condiciones Físicas y/o Materiales, es decir sienten comodidad con su mobiliario, cuentan con ventilación adecuada y mantienen su lugar de trabajo libre de obstáculos y salubre, debido a que algunas oficinas del área de Selección de Personal se están remodelando, a otras se les está facilitando espacios amplios como el caso de la Unidad de Bienestar de Personal y Secretaría Técnica de Proceso Administrativo Disciplinario, Lo que significa que los trabajadores estén satisfechos con esta dimensión y se sientan comprometidos con el logro de los objetivos institucionales.

Respecto a los **Beneficios Laborales y/o Remunerativos**, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 63% de los trabajadores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión (En Desacuerdo 38% y Total Desacuerdo 25%). Así mismo, se evidencia que el 26% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos (De Acuerdo 23% y Total de Acuerdo 3%).

Equivalentes resultados se obtuvieron en Perú, según (Tarrillo Espinoza de Noriega, 2017), en su Investigación titulada “Satisfacción laboral de los capacitadores de un centro de contacto en el distrito de Ate, 2017”, utilizando el cuestionario validado de Sonia Palma C. SL-SPC (2005), concluyo, entre otros que la dimensión con menor nivel de satisfacción fue el de Beneficios Económicos: 4% (muy satisfecho y satisfecho), 66% (muy insatisfecho e insatisfecho) y 30% (nivel promedio de satisfacción).

Según Sonia Palma C., menciona que los Beneficios Laborales y/o Remunerativos es el grado de complacencia que siente el trabajador con relación con el incentivo económico habitual o adicional como pago por los servicios que realiza.

**Comentario:** Se observa que más del 50% del total de los trabajadores evaluados rechazan o se encuentran insatisfechos con los Beneficios Laborales y/o Remunerativos, es decir evidencian que su remuneración no refleja el esfuerzo que ponen en su trabajo debido a que este no cubre sus gastos personales y familiares y que las políticas remunerativas y beneficios laborales no son las más adecuadas. Lo que significa una debilidad institucional por las probables fugas de los talentos que podrían darse y porque dicha insatisfacción podría mermar la producción, el buen trato a sus usuarios interno y externos e impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Respecto a las **Políticas Administrativas**, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 49% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 40% y Total de Acuerdo 9%). Así mismo, se evidencia que el 35% de los trabajadores rechazan o están insatisfechos con las Políticas Administrativas (En Desacuerdo 22% y Total Desacuerdo 13%).

Según Sonia Palma C., menciona que las Políticas Administrativas es el grado de acuerdo que siente el trabajador con relación a las normas institucionales dirigidas a regular su relación laboral.

**Comentario:** Se observa que el 49.3% del total de trabajadores evaluados se encuentran satisfechos con su modalidad contractual, con la flexibilidad del horario de trabajo, con el reconocimiento del cambio de línea de carrera y con la política de desplazamientos; sobre el particular en la Of. de Recursos Humanos laboran trabajadores asistenciales y administrativos del D.L. N° 728, D.L. N° 276 y del D.L. N° 1057 (CAS), quienes por ser trabajadores de un área administrativa no les corresponde remuneración por horas extras realizadas sin embargo la jefatura reconoce a los trabajadores esas horas autorizadas previamente y laboradas en exceso y las compensa por otros días que el trabajador escoja y que el día elegido no colisione con fechas de cierre de información. Por otro lado, la institución brinda cambios de línea de carrera a los trabajadores que se han esforzado y optado un título

profesional, dicho cambio de nivel se realiza mediante procesos de selección interno (aviso de convocatoria) con una sola etapa de evaluación curricular. Respecto a los desplazamientos internos y externos, los trabajadores lo ven como una oportunidad de aprendizaje y de liberación de stress que en ocasiones atraviesa el trabajador, sobre todo en fechas de cierre de información, cuando se tiene que entregar información para el pago de las remuneraciones / beneficios sociales, presentación de resultados en convocatorias externas de recursos humanos, etc. Lo que significa que el resultado obtenido en esta dimensión refleja fortaleza de gestión para la mejora de la satisfacción de sus trabajadores y se encuentren comprometidos con los objetivos institucionales.

Respecto a las **Relaciones Sociales**, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 91% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 74% y Total de Acuerdo 17%). Así mismo, se evidencia que el 4% de los trabajadores rechazan o se encuentran insatisfechos con las Relaciones Sociales (En desacuerdo 4%).

Según Sonia Palma C., menciona que las Relaciones Sociales es el grado de complacencia que siente el trabajador al relacionarse con sus compañeros de trabajo y otros miembros de la organización con quienes comparte las actividades laborales habituales.

**Comentario:** Se observa que la mayoría de los trabajadores evaluados se encuentran favorablemente comprometidos con las Relaciones Sociales, es decir se sienten parte de un equipo de trabajo, les agrada trabajar con sus compañeros se sienten cómodos expresando sus opiniones y ven como una oportunidad de aprendizaje el relacionarse laboralmente con ellos, debido a la implementación de trabajos en equipo en cada sector de la oficina, como el caso de los programas de bienestar de personal: vacaciones útiles, día de la madre, día del padre, celebración y reconocimiento a los diferentes grupos ocupacionales, fiestas patrias, navidad del niño, etc., la jefatura organiza equipos de trabajo para la

ejecución de dichos programas, lo que exige al trabajador relacionarse con sus compañeros de trabajo y con su jefatura quien monitorea los avances, lo que significa una fortaleza para el logro de los objetivos institucionales.

Respecto al **Desarrollo Personal**, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 67% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 50% y Total de Acuerdo 17%). Así mismo, se evidencia que 22% de los trabajadores rechazan o se encuentran insatisfechos con el Desarrollo Personal (En Desacuerdo 14% y Total Desacuerdo 8%).

Según Sonia Palma C., menciona que el Desarrollo Personal es la oportunidad que tiene el trabajador de efectuar actividades significativas que contribuyan con su autorrealización.

**Comentario:** Se observa que más del 50% de los trabajadores evaluados se encuentran favorablemente comprometidos con el Desarrollo Personal, es decir sienten que su trabajo es valorado por su jefatura, por las capacitaciones y formaciones específicas que reciben, así mismo se sienten parte de los éxitos y fracasos de su área de trabajo y que contribuyen en mejorar la imagen de la institución, debido a los reconocimientos verbales que realiza la jefatura por las actividades desarrolladas favorablemente, así mismo por la facilidad que está dando a los trabajadores para asistir a los cursos de capacitación que brinda la institución en horario de trabajo y que tiene programada en el ejercicio presupuestal, lo que significa una fortaleza de gestión para el logro de los objetivos institucionales.

Respecto al **Desempeño de Tareas**, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 94% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 58% y Total de Acuerdo 36%), es decir identifican al Desempeño de Tareas como un factor predominante de satisfacción laboral. Así mismo, se evidencia que el 1% de los trabajadores rechazan o se

encuentran insatisfechos con el Desempeño de Tareas (En Desacuerdo 1%).

Equivalentes resultados se obtuvieron en Perú, según (Tarrillo Espinoza de Noriega, 2017), en su Investigación titulada “Satisfacción laboral de los capacitadores de un centro de contacto en el distrito de Ate, 2017”, utilizando el cuestionario validado de Sonia Palma C. - SL-SPC (2005), concluyo, entre otros que la dimensión con mayor nivel de satisfacción fue el de Significación de la Tarea: 67% (muy satisfecho y satisfecho), 8% (muy insatisfecho e insatisfecho) y 25% (nivel promedio de satisfacción).

Según Sonia Palma C., menciona que el Desempeño de Tareas es la Valoración que hace el trabajador en relación con las actividades cotidianas que realiza en la entidad en la cual labora.

**Comentario:** Se observa que la mayoría de los trabajadores evaluados se encuentran favorablemente comprometidos con el desempeño de sus funciones, es decir se esmeran en desarrollar las actividades del día a día, se sienten útiles realizándolas, les agrada presentar propuestas de mejora institucional, sienten que los procesos que realizan son muy importantes, y les agrada el trabajo que realizan, debido a que las nuevas políticas de cambios jefaturales solicitado por los sindicatos de trabajadores hace aproximadamente un año, no ha sido ajena a la Of. de Recursos Humanos, un nuevo líder de la oficina que efectúa reuniones periódicas con su personal en forma grupal e individual para exponer los avances de la oficina, las propuestas de mejora y las debilidades que han de ser superadas, están logrando el compromiso del trabajador hacia un objetivo común en beneficio de las metas institucionales.

Respecto a la **Relación con la Autoridad**, poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 68% de los trabajadores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión (De Acuerdo 54% y Total de Acuerdo 14%). Asimismo, se evidencia que el 17% de los trabajadores rechazan o están insatisfechos con la Relación con la Autoridad (En Desacuerdo 13% y Total Desacuerdo 4%).

Según Sonia Palma C., menciona que la Relación con la Autoridad es la apreciación valorativa que realiza el trabajador acerca de su relación que tiene con su jefe inmediato y respecto a sus actividades habituales.

**Comentario:** Se observa que más del 50% de los trabajadores evaluados se encuentran favorablemente comprometidos con la Relación con la Autoridad, es decir valoran a su jefe como una persona confiable, incapaz de criticar malintencionadamente sus errores y de hacer suyo el trabajo de sus colaboradores, así mismo identifican al jefe como un líder que distribuye los trabajos equitativamente indicando con claridad las labores a realizar, en razón que conoce los procedimientos del área que lidera, debido a las reuniones periódicas que realiza con todo su personal, con cada equipo de trabajo y en forma individual, así mismo con las reuniones sociales que realiza para reconocer a sus trabajadores en fechas especiales como la navidad, la celebración de los cumpleaños, etc., está logrando la solidaridad y el compromiso de los trabajadores con sus tareas lo que significa una fortaleza de gestión para el logro de los objetivos institucionales.

#### **4.4. Conclusiones**

- El factor predominante de la satisfacción laboral en trabajadores de la Of. de Recursos Humanos de una Institución Pública del Distrito de la Victoria es el Desempeño de Tareas con un 47% de aceptación o satisfacción.
- El factor Condiciones Físicas y/o Materiales obtuvo el 58% de aceptación o satisfacción y el 33% de rechazo o insatisfacción.
- El factor Beneficios Laborales y/o Remunerativos, obtuvo el 63% de rechazo o insatisfacción y el 26% de aceptación o satisfacción.
- El factor Políticas Administrativas, obtuvo el 49% de aceptación o satisfacción y el 35% de rechazo o insatisfacción.

- El factor Relaciones Sociales, obtuvo el 91% de aceptación o satisfacción y el 4% de rechazo o insatisfacción.
- El factor Desarrollo Personal, obtuvo el 67% de aceptación o satisfacción y el 22% de rechazo o insatisfacción.
- El factor de Desempeño de Tareas obtuvo el 94% de aceptación o satisfacción y el 1% de rechazo o insatisfacción.
- El factor Relación con la Autoridad obtuvo el 68% de aceptación o satisfacción y el 17% de rechazo o insatisfacción.

#### **4.5. Recomendaciones**

En relación a los resultados obtenidos y a las conclusiones llegadas en el presente trabajo de investigación, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Mejoramiento de la escala salarial.
- Taller de capacitación sobre beneficios que la empresa brinda al trabajador: escala salarial, pago de uniforme, pago por utilidades, pago por producción, pago por escolaridad.
- Taller de capacitación sobre procesos de contratación de personal a través de convocatoria de selección de personal (D.L. N° 728 y D.L. N° 1057 – CAS).
- Taller de capacitación sobre oportunidad que tiene el trabajador del D.L. N° 1057-CAS de postular en la convocatoria de personal.
- Compensación no remunerativa por objetivos alcanzados, como por ejemplo compensar con día(s) libre(s).
- Convenios con universidades para brindar al trabajador la oportunidad de lograr una carrera profesional.
- Convenios con instituciones privadas de esparcimiento a fin de obtener tarifas preferenciales de bajo costo para el trabajador y su familia.
- Reuniones de trabajo continúa con los grupos de trabajo y de manera individual.

- Talleres de Capacitación internas y externas, inherentes al área de trabajo y a los procesos realizados.
- Reconocimiento a los trabajadores por logros obtenidos, de manera tangible con copia a su legajo personal.
- Efectuar actividades sociales de esparcimiento que vincule a los colaboradores con sus compañeros de trabajo.
- Efectuar actividades sociales de esparcimiento que vincule a los colaboradores con su familia.
- Mejora de la infraestructura.
- Ampliar la oportunidad de cambio de línea de carrera en el trabajador.
- Rotar internamente y en forma gradual a los trabajadores para que adquieran nuevos conocimientos y se liberen del stress que causa estar en un puesto de trabajo por muchos años.
- Incentivar al personal para que ellos elijan el área de la Of. de Recursos Humanos donde les gustaría aprender el proceso y por ende rotar.
- Publicar la misión, visión, los objetivos institucionales en lugares públicos para que el trabajador tome conocimiento y lograr su involucramiento.
- Efectuar exámenes médicos al trabajador y su familia dos veces al año.
- Programa de seguimiento social al trabajador enfermo, que sienta que no está sólo y brindar apoyo social de requerirlo.
- Apertura de una cuna jardín para los hijos de los colaboradores.
- Difundir el lactario institucional.
- Permitir que el trabajador elija la fecha de sus vacaciones anteponiendo previamente los intereses de la institución.
- Beneficiar con desayuno a trabajadores administrativos programados para laborar en el turno mañana.
- Beneficiar con almuerzo a trabajadores administrativos programados para laborar en el turno mañana y tarde.
- Beneficiar con cena a trabajadores administrativos programados en turno nocturno

## **CAPITULO V**

### **INTERVENCIÓN**

#### **5.1. Denominación del Programa**

“Institución en camino a la Satisfacción laboral, Ven y conoce los beneficios laborales que te brindamos”.

#### **5.2. Justificación del Problema**

Los motivos por los cuales se propone el programa “Institución en camino a la Satisfacción laboral, Ven y conoce los beneficios laborales que te brindamos”, se fundamentan en razón que el factor de Beneficios laborales y/o remunerativos poniendo en relación al objetivo específico de la investigación, indicó que el 63% de los colaboradores rechazan o están insatisfechos con esta dimensión y sólo el 26% de los colaboradores están de acuerdo o satisfechos con esta dimensión, así mismo la dimensión Políticas Administrativas obtuvo el 49% de aceptación y las dimensiones Condiciones Físicas y/o materiales (58%), Desarrollo Personal (67%), Relación con la Autoridad (68%) obtuvieron porcentajes de aceptación inferiores al 69% y sólo las dimensiones Relaciones Sociales (91%) y Desempeño de Tareas (94%) obtuvieron porcentaje promedio del 92%.

Los resultados mencionados en párrafo anterior ameritan un plan de intervención, de tal manera que al término de su ejecución los resultados revelen una mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores de Recursos Humanos.

Según (De Robertis, 2006) en su libro “Metodología de la intervención en Trabajo Social” define a la intervención como un “querer actuar”, de manera consiente y voluntaria con el fin de modificar de forma favorable la situación del usuario (individuo, familia, grupo, etc.), siendo la atribución del trabajador social responsable la elección de sus intervenciones, a pesar de las presiones que existan en su entorno.

Según (Diéguez, de los Reyes, Guardiola Albert, Gascón Navarro, & Pestaña Fragoso de Almeida, 2014), en el libro Diseño y Evaluación de Proyectos de Intervención Socioeducativa y Trabajo Social Comunitario, define un proyecto como la búsqueda de una solución frente a un

problema o necesidad existente que requiere solución. Motivo por el cual es necesario definir los objetivos, metas, ordenar y articular actividades y definir los recursos que se requieran para la satisfacción de esas necesidades.

Asimismo, frente a un problema es necesario darle prioridad, para su intervención y posteriormente requiere se elabore el diseño y elaboración del proyecto.

Del mismo modo (Vega Morales, 1998), en la Revista última Década menciona que un proyecto y/o programa social es un sistema que está conformada por actores naturales y/o institucionales (elementos) que se articulan en torno a actividades (organización) para generar productos (logros) que brinden solución.

De lo anteriormente expuesto los expertos coinciden que el fin de la intervención es brindar una solución que satisfaga la necesidad existente, mejore o que busque un cambio que agregue valor; siendo una razón de ser del presente programa de intervención.

### **5.3. Sector al que se dirige**

El programa “Institución en camino a la Satisfacción laboral... Ven y conoce los beneficios laborales que te brindamos”, está dirigido a colaboradores de Recursos Humanos de la Institución Pública de la Victoria, con participación voluntaria.

### **5.4. Objetivos Generales y Específicos**

#### **Objetivo General:**

Incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores de Recursos Humanos.

#### **Objetivo Específico:**

- Optimizar las condiciones físicas y/o materiales.
- Dar a conocer los beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas Administrativas y brindar la posibilidad de obtenerlos.

- Optimizar y fortalecer las relaciones sociales y la Relación con la Autoridad.
- Reforzando el desarrollo personal.
- Reconociendo el desempeño de tareas.

## **5.5. Metodología de la Intervención**

La intervención señalada por (De Robertis, 2006) en su libro “Metodología de la intervención en Trabajo Social”, será aplicada en el presente programa de intervención de la Satisfacción Laboral de una Institución Pública, con el considerando que las actividades del programa son factibles de realizar sin afectar el presupuesto institucional programado:

**Optimizar las Condiciones Físicas y/o Materiales:** Se solicitará a la Of. de Ingeniería la mejora de la infraestructura de las áreas de la Of. de Recursos Humanos, previa evaluación de necesidades, tales como pintado de ambientes, puertas, ventanas, cambio y/o refacción de pisos, ordenado y canaleteado del cableado eléctrico y de red, reparación y pintado de los escritorios, sillas, cambio de las luminarias defectuosas, cambio de los vidrios rotos de ventanas, instalación aérea de los ventiladores de pie para tener espacios libres.

Se invitará a la Of. de Salud Ocupacional, para que brinde capacitación a los colaboradores de Recursos Humanos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, a la Unidad de Bienestar de Personal para que capacite sobre la realización de la “Pausa Activa en el puesto de trabajo” y elija un coordinador para que habitualmente dirija dicha pausa, con supervisión a cargo de dicha Unidad.

**Capacitación de Beneficios Laborales y Remunerativos y las Políticas Administrativas:** Se realizará una capacitación sobre los beneficios laborales y remunerativos que la institución brinda a sus colaboradores y la posibilidad de obtenerlos, así mismo sobre las Políticas administrativas que la institución tiene establecidas normativamente, tales como desplazamientos, horarios de trabajo, cambio de nivel profesional,

modalidad contractual, etc. que el colaborador tiene como alternativa de acceso para la obtención de beneficios.

La capacitación se realizará en 3 sesiones de 90 minutos cada una, con participación de 45 colaboradores de Recursos Humanos en aulas de la Of. de Capacitación de la Institución.

Los ponentes serán los jefes y/o coordinadores del área, los materiales a utilizar serán elaborados en la institución, las normativas serán colgadas en la Intranet Institucional y entregadas a cada colaborador en físico y de ser el caso grabado en USB proporcionadas por él. La difusión se realizará a través de correo electrónico institucional.

Los refrigerios serán proporcionados por el Servicio de Nutrición.

**Jornada de Integración para el fortalecimiento de las Relaciones Sociales y fortalecimiento de la Relación con la Autoridad:** La Jornada se realizará en el centro recreacional CAFAE - Comité de Administración del Fondo de Asistencia y del Estímulo de los Trabajadores de la Institución Pública, durante un día hábil completo, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. con la intervención de los colaboradores de Recursos Humanos.

La jornada mencionada precedentemente se realizará 6 veces al año con las siguientes características:

- **A cargo del CAFAE:** 3 veces al año, con dotación de local, consultoría especializada en integración, movilidad, refrigerio, premios, materiales para el taller, pancartas y afiches para la difusión del evento, así mismo la difusión se realizará mediante correos electrónicos institucionales a cargo de la jefatura y/o coordinadores de Recursos Humanos.
- **A cargo de la Institución Pública:** 3 veces al año, con participación de los profesionales del Servicio de Psicología como facilitadores, los refrigerios estarán a cargo del Servicio de Nutrición y la dotación del local, movilidad y premios estará a cargo del CAFAE. La Difusión se realizará a través de correos

electrónicos institucionales a cargo de la jefatura y/o coordinadores de Recursos Humanos.

**Taller de Capacitación para el Refuerzo del desarrollo personal:** Se realizará un taller de capacitación para reforzar el desarrollo personal de los colaboradores de Recursos Humanos.

El taller de capacitación se realizará por cada proceso que se realiza en la Of. de Recursos Humanos (selección, contratación de personal, contratación de personal para cargos de confianza, desplazamiento, licencias, término de vínculo laboral, control de asistencia, y permanencia del personal, remuneraciones, beneficios sociales y otras compensaciones, pensiones, horas extraordinarias y otras horas, proceso disciplinario, trámite documentario, derechos laborales, programas de bienestar del personal, etc.) y participarán los colaboradores que tienen a cargo cada proceso, en 3 sesiones por cada proceso, de 90 minutos cada una, en aulas de la Of. de Capacitación de la Institución.

Los ponentes serán los jefes y/o coordinadores del área y de la Sede Central (órgano rector), los materiales a utilizar serán elaborados en la institución, las normativas serán y colgadas en la Intranet Institucional y entregadas a cada colaborador en físico y de ser el caso grabado en USB proporcionadas por él. La difusión se realizará a través de correo electrónico institucional.

Los refrigerios serán proporcionados por el Servicio de Nutrición.

**Reconociendo el desempeño de tareas:** Las propuestas de mejora, de los procesos que se realicen en la Of. de Recursos Humanos, que presenten los trabajadores de manera individual y/o en equipo serán evaluados por la Jefatura y los coordinadores; de ser el caso, premiados de la siguiente manera:

- **Propuesta de mejora presentado de manera individual:** Reconocimiento por escrito con copia a su legajo personal y diploma de reconocimiento a cargo de la Of. de Recursos Humanos y premio sorpresa proporcionado por CAFAE, publicación del

ganador en la Intranet Institucional, difusión del ganador mediante correo electrónico institucional y marquesinas.

- **Propuesta de mejora presentado en Equipo:** Reconocimiento por escrito con copia a su legajo personal y diploma de reconocimiento a cargo de la Of. de Recursos Humanos y premio sorpresa a cada trabajador proporcionado por CAFAE, Of. de Administración, Unidad de Bienestar de Personal, Unidad de Administración de Personal y Of. de Recursos Humanos, publicación de los ganadores en la Intranet Institucional, difusión de los ganadores mediante correo electrónico institucional y marquesinas. Así mismo un diploma adicional por reconocimiento al trabajo en equipo, con sus respectivas publicaciones a nivel institucional.

La premiación se realizará en público con la participación de todos los colaboradores de Recursos Humanos y autoridades de la Institución Pública, así mismo se comunicará la mejora del proceso, la fecha de implementación y la medición a través de indicadores.

La reunión de premiación y comunicación tendrá una duración de 1 hora.

#### **5.5.1. Instrumentos / Materiales a Utilizar.**

- **Recursos materiales:**
  - Equipos informáticos (Laptop, Proyector, parlantes, impresora)
  - Ambiente físico (Auditorio de Capacitación y local de Esparcimiento del CAFAE)
  - Anuncio Publicitario (Afiches, pancartas)
  - Correo electrónico para la difusión de la publicidad
  - Papelotes
  - Plumones y lapiceros de diferentes colores,
  - Papel bond
  - Folder manila

- Diploma de reconocimiento
  - Premios a cargo del CAFAE, Of. de Administración, Of. de Recursos Humanos, Unidad de Administración de Personal y Unidad de Bienestar de Personal.
- **Recurso humano:**
- Profesionales del Servicio de Psicología para el taller de integración.
  - Consultoría Especializada en Integración.
  - Facilitadores encargados del programa de intervención



## Bibliografía

- ADECCO. (30 de 10 de 2017). <https://adecco.es>. Obtenido de <https://adecco.es:https://adecco.es/wp-content/uploads/2017/10/NdP-VII-Encuesta-Adecco-La-felicidad-en-el-trabajo.pdf>
- Alvarez Santos, L., de Miguel Guzmán, M., Noda Hernández, M. E., Alvarez López, L. F., & Galcerán Chacón, G. (Setiembre de 2016). <https://scielosp.org>. Obtenido de [https://scielosp.org:https://scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000300008&lang=pt](https://scielosp.org:https://scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300008&lang=pt)
- Arbaiza Fermini, L. (2010). *Comportamiento Organizacional Bases y Fundamentos*. Argentina.
- Atalaya Pisco, M. (2001). [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/v04\\_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v04_n2/pdf/a10v4n2.pdf.pdf). Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia:](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia:)  
<http://sisbib.unmsm.edu.pe>
- Bayo-Moriones, A., & Martín Larraza, K. (2012). <http://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-direccin-empresa-324-articulo-la-investigacion-recursos-humanos-espana-90154343?referer=buscador>. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revist>: <http://www.elsevier>
- Behar Rivero, D. (2008). <http://rdigital.unicv.edu.cv>. (A. Rubeira, Ed.) Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv:>  
<http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Berrocal Berrocal, F., & Pereda Marín, S. (1999). La Psicología del trabajo y la formación en la Empresa. *Revista Complutense de Educación*, 10(1:37-59). Obtenido de [fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico\\_trabajo.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/4/psico_trabajo.pdf)
- Carrillo García, C., Martínez Roche, M. E., Gómez García, C. I., & Meseguer de Pedro, M. (2015). <http://scielo.isciii.es>. Obtenido de <http://scielo.isciii.es>:

[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=pt&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028&lng=pt&tlng=es)

Carrillo García, C., Ríos Rísquez, M. I., Fernández Cánovas, M. L., Celdrán Gil, F., Vivo Molina, M. d., & Martínez Roche, M. E. (2015). <http://scielo.isciii.es>. Obtenido de <http://scielo.isciii.es>: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412015000400011&lng=pt&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400011&lng=pt&tlng=es)

Córdova Bonifacio, V. H. (2007). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1064/1/Cordova\\_bv.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1064/1/Cordova_bv.pdf)

De Robertis, C. (2006). *Metodología de la Intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Lumen.

Definición.mx. (s.f.). <https://definicion.mx>. Obtenido de <https://definicion.mx>: <https://definicion.mx/diagnostico/>

Delgado Vargas, S. (2017). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6456>

DELOITTE. (2014). Tendencias globales del capital humano 2014 Involucrando a la fuerza laboral del siglo 21. *DELOITTE University*, 1-157.

DELOITTE. (2017). Reescribiendo las reglas para la era digital - Tendencias Globales en Capital Humano 2017. *Deloitte University Press*, 1-144.

Diéguez, A. J., de los Reyes, M. C., Guardiola Albert, M. d., Gascón Navarro, N., & Pestaña Frago de almeida, A. C. (2014). *Diseño y Evaluación de Proyectos de Intervención Socioeducativa y Trabajo Social Comunitario*. Buenos Aires, Argentina: Osvaldo Dubini. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/reader.action?docID=4508301&ppg=1>

- Ducci, M. A. (1996). <https://scholar.google.com>. Obtenido de <https://scholar.google.com>:  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=competencia+laborales&btnG=&oq=COMPETENCIA+LABORAL](https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=competencia+laborales&btnG=&oq=COMPETENCIA+LABORAL)
- Duro Martín, A. (01 de 01 de 2013). *Psicología de la calidad de vida laboral: trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>:  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/reader.action?docID=4909679&ppg=28>
- EconomíaSimple.Net. (s.f.). <https://www.economiasimple.net>. Obtenido de <https://www.economiasimple.net>:  
<https://www.economiasimple.net/glosario/vida-laboral>
- ESSALUD. (2012). *Plan Estratégico Institucional 2012 -2016*. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe>:  
[http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan\\_2012\\_2016.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan_2012_2016.pdf)
- ESSALUD. (2013). Sistema de Gestión de la Calidad. *ESSALUD*, 1-5. Obtenido de [http://www.essalud.gob.pe/noticias/sist\\_de\\_gest\\_de\\_la\\_calidad.pdf](http://www.essalud.gob.pe/noticias/sist_de_gest_de_la_calidad.pdf)
- Esteban, P. (08 de 02 de 2017). <http://www.vanguardia.com/entretenimiento/galeria/388367-quienes-son-los-millennials>. Obtenido de GALERIA, Vanguardia.com:  
<http://www.vanguardia.com>
- Fernández Argüelles, R., Cobos Díaz, P. A., & Figueroa Varela, M. d. (2015). <http://scielo.sld.cu>. Obtenido de <http://scielo.sld.cu>:  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v41n4/spu03415.pdf>
- GACETA LABORAL. (03 de 11 de 2016). <http://gacetalaboral.com>. Obtenido de <http://gacetalaboral.com>: <http://gacetalaboral.com/millennials-cambian-estandares-de-satisfaccion-en-el-empleo/>

- Ganga, F., & Sánchez, R. (2008). Estudio sobre el Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en la Comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos-Chile. *Gaceta Laboral Vol. 14, No. 2, 271,294.*
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación - Quinta Edición* (Mc Graw Hill ed.). Lima, Perú: El Comercio. Recuperado el 18 de diciembre de 2017
- INFOCAPITALHUMANO. (26 de 12 de 2016). <http://www.infocapitalhumano.pe>.  
Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe>:  
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/salud-y-bienestar-integral-de-los-trabajadores-claves-de-satisfaccion-laboral/>
- INFOCAPITALHUMANO. (09 de 11 de 2017). <http://www.infocapitalhumano.pe/>.  
Obtenido de <http://www.infocapitalhumano.pe/>:  
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-genera-un-44-de-retencion-laboral/>
- Juarez-Adauta, S. (Mayo de 2012). <http://web.a.ebscohost.com>. Obtenido de <http://web.a.ebscohost.com>:  
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=8d40a56f-5946-4460-b9b5-0b639ff720ea%40sessionmgr4008>
- López Mas, J. (julio de 2005). Gestión del Tercer Milenio. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*.  
Obtenido de [revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe):  
[revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498](http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498)
- Malaga Tello, C. (2009). <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-los-profesionales-administracion-gestion-sanitaria-13136972?referer=buscador>. Obtenido de <http://www.elsevier.es>
- Maurtua, D. (2006). [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/maurtua\\_od/cap3.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/maurtua_od/cap3.pdf). Obtenido de

[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias:](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias)

<http://sisbib.unmsm.edu.pe>

Medina Méndez, J. (22 de 10 de 2017). La organización desnuda. *EL COMERCIO*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/organizacion-desnuda-jorge-medina-noticia-467559>

Meliá, J., & Peiró, J. (2003). <https://ebookcentral.proquest.com>. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*. 1988, Vol. 4 (11)., 15. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/reader.action?docID=3156634>

MINSA. (2002). Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

MINSA. (04 de 08 de 2015). Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=16794>

MINSA. (13 de 11 de 2016). Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=22045>

MINTRA. (30 de 06 de 2016). <http://www2.trabajo.gob.pe>. Obtenido de <http://www2.trabajo.gob.pe>: <http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/capital-humano/informacion-general/>

Montoya Cáceres, P., Bello-Escamilla, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Rios, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (Abril de 2017). <http://www.scielo.cl>. Obtenido de <http://www.scielo.cl>: <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

Morales Carcelén, E. M. (2016). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5483>

- MSPBS, M. d.-P. (18 de 02 de 2014). <http://www.mspbs.gov.py/estres-laboral-un-fenomeno-en-ascenso/>. Obtenido de <http://www.mspbs.gov.py>: <http://www.mspbs.gov.py>
- Niubó, T. (21 de 5 de 2017). <http://teresaniubo.com/employee-net-promoter-score-enps/>. Obtenido de TERESANIUBÓ Innovación y Talento en la era Digital: <http://teresaniubo.com>
- OIT. (2000). <http://www.oitcinterfor.org>. Obtenido de <http://www.oitcinterfor.org>: [http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_articulo/ibarra1.pdf](http://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_articulo/ibarra1.pdf)
- OIT. (2015). Panorama Laboral 2015 América Latina y el Caribe. *Organización Mundial del Trabajo*, 1-138.
- OIT. (2016). Panorama Laboral 2016 América Latina y el Caribe. *Organización Internacional del Trabajo*, 1-138.
- OMS. (2015). Organización Mundial de la Salud. *Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona*, 1-13.
- Palma, C. S. (2009). <https://scholar.google.com.pe>. Obtenido de <https://scholar.google.com.pe>: [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=SATISFACCION+LABORAL+SONIA+PALMA&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwimzc6NufDXAhWySN8KHT6KAowQgQMIIzAA](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=SATISFACCION+LABORAL+SONIA+PALMA&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart&sa=X&ved=0ahUKEwimzc6NufDXAhWySN8KHT6KAowQgQMIIzAA)
- Peiró Silla, J. M., & Prieto Alonso, F. (s.f.). Tratado de Psicología del Trabajo.
- Perea, J. (2006). [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion\\_psicologia/](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/). Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas>: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/>
- Perez, J., Merced, M., & Sotomayor, M. (2007). *Revista Puertorriqueña de Psicología Vol. 18*, 38, 55.
- Robbins, S. (1988). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL TEORIA Y PRACTICA 7ma edición*. (A. QUIÑONES, Trad.) SAN DIEGO: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/sanamuro/comportamiento-organizacional-robbins-stephen-p7ma-edicin>

Roman Meza, A. H., Matzumura Kasano, J. P., & Gutierrez Crespo, H. (Julio de 2015). <http://www.scielo.org.pe>. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe>: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2015000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2015000300004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Saldarriaga, J. (2013). <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-font-color-010101responsabilidad-social-gestion-del-90219133?referer=buscador>. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista>: <http://www.elsevier>

TALENTUM-LATAM-FIDAGH. (2016). Trabajo + Humano Cultura del trabajo, valores y actitudes del trabajador y del empleador. *TALENTUM LATAM - Federación Interamericana de Asociaciones de Gestión Humana – FIDAGH*, 1-68.

Tarrillo Espinoza de Noriega, A. C. (2017). Satisfacción Laboral de los Capacitadores de un Centro de Contacto en el Distrito de Ate, 2017. Lima, Lima, Perú. Recuperado el Febrero de 2018, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1384>

Trabajo, O. I. (2016). Panorama Laboral 2016 América Latina y el Caribe. *OIT*, 138.

Uribe Prado, L. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. El Manual Moderno. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/reader.action?docID=3227752>

Vásquez Sosa, S. M. (2007). <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe>: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/488>

Vega Morales, P. (1998). Teoría de Sistemas y Evaluación de Programas Sociales. *Última Década*(009). Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/reader.action?docID=3167053&ppg=1>

Vera Monque, V., Inqa Chávez, C., & Atamarí Anahur, N. (2015). *http://www.scielo.org.pe*. Obtenido de *http://www.scielo.org.pe: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1025-55832015000400012&lng=pt&tlng=es*

Vigo Sanchez, E. A. (2016). *http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe*. Obtenido de *http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe: http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/alma/article/view/12610*

Villalobos, J. (2015). *La Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones Sanitarias*. Madrid.

Wikipedia. (s.f.). *https://es.wikipedia.org*. Obtenido de *https://es.wikipedia.org: https://es.wikipedia.org/wiki/Conocimiento*

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Objetivos	Variables	Tipo de Investigación	Instrumentos de Evaluación
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Método de Investigación:</b> Descriptiva Simple	Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo SL-SPC (2009), adaptado a la presente investigación.
¿Cuál es el factor de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar el factor de satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Satisfacción Laboral	<b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada	
<b>Problemas Secundarios</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Dimensiones de la Satisfacción Laboral</b>	<b>Diseño:</b>	
¿Cuáles son las <b>Condiciones Físicas y/o Materiales</b> en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar <b>las Condiciones físicas y/o materiales</b> como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Condiciones Físicas y/o Materiales.	M → O	
¿Cuáles son los <b>Beneficios Laboral y/o Remunerativos</b> en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar <b>los Beneficios laborales y/o Remunerativos</b> como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Beneficios Laborales y/o Remunerativos.		
¿Cuáles son las <b>Políticas Administrativas</b> en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar <b>las Políticas Administrativas</b> como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Políticas Administrativas.		
¿Cuáles son las <b>Relaciones Sociales</b> en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar <b>las Relaciones Sociales</b> como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Relaciones Sociales.		
¿Cuál es el <b>Desarrollo Personal</b> en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar <b>el Desarrollo Personal</b> como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Desarrollo Personal.		
¿Cuál es el <b>Desempeño de Tareas</b> en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar <b>el Desempeño de Tareas</b> como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Desempeño de Tareas.		
¿Cuál es el la <b>Relación con la Autoridad</b> en trabajadores de Recursos Humanos de una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017?	Determinar <b>la Relación con la Autoridad</b> como factor de Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del distrito de la Victoria-2017.	Relación con la Autoridad.		

## Anexo 2: Carta de Presentación



# Universidad Inca Garcilaso de la Vega

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 09 de Enero del 2018

CARTA N° 8-2018-DFPTS

Señor  
**JOSÉ ANIBAL ROMERO DIAZ**  
**JEFE DE RECURSOS HUMANOS**  
**HOSPITAL GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN**  
Presente.-



Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Nancy LEIVA HUAMAN**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 09-328653-0, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,



Dr. RAMIRO GÓMEZ SALAS  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/crh  
Id. 799063

Prov. N°	ORRH-G - RAA-ESSALUD-20
RED ASISTENCIAL ALMENARA	
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	
Tramitado a	<i>V. Salas</i>
Fecha	
Informe	<input type="checkbox"/> Proyecto de Carta
Atención	<input type="checkbox"/> Proyecto de Resolución
Opinión	<input type="checkbox"/> Vinculamiento y F
Autorizado	<input checked="" type="checkbox"/> Coordinar
Archivo	<input type="checkbox"/> Difusión
FIRMA	<i>J. Romero</i>



Av. Petit Thouars 248, Lima  
Teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304  
E-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

## Anexo 3: Instrumento

### ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

Edad:  Sexo: Masculino  Femenino

Fecha 

	Ene	2018
Día	Mes	Año

Grado de Instrucción: Secundaria  Superior

Cargo que Ocupa:			
Profesional Administrativo	<input type="checkbox"/>	Profesional Asistencial	<input type="checkbox"/>
Bachiller Administrativo	<input type="checkbox"/>	Bachiller Asistencial	<input type="checkbox"/>
Técnico Administrativo	<input type="checkbox"/>	Técnico Asistencial	<input type="checkbox"/>
Auxiliar Administrativo	<input type="checkbox"/>	Auxiliar Asistencial	<input type="checkbox"/>

Régimen Laboral:	
D.L. 276	<input type="checkbox"/>
D.L. 728	<input type="checkbox"/>
D.L. 1057 (CAS)	<input type="checkbox"/>
TERCERO	<input type="checkbox"/>

Área donde labora:	
ORH	<input type="checkbox"/>
UAP	<input type="checkbox"/>
UBP	<input type="checkbox"/>

#### Instrucciones

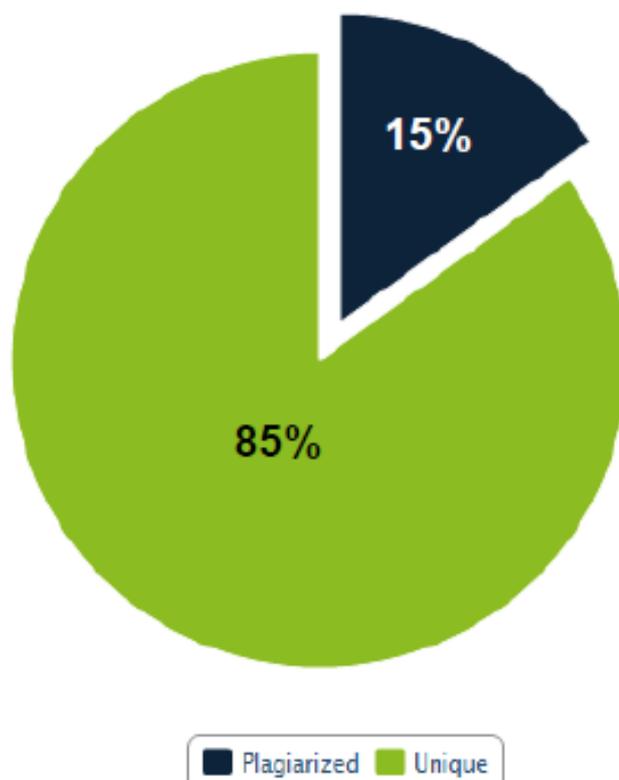
A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Se agradecerá responder su opinión marcando con un aspa (X) en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

Preguntas	Total de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
1 La distribución de los escritorios y muebles facilita mi desplazamiento.					
2 Mi sueldo es el apropiado para la función que realizo.					
3 La Institución me permite acomodar mi horario de trabajo cuando lo necesito.					
4 Me resulta fácil expresar mis opiniones en un grupo de trabajo.					
5 Mi jefe me hace saber que valora el trabajo que realizo.					
6 Me esmero en desarrollar mis tareas.					
7 Siento que mi jefe conoce todos los procedimientos del área que lidera.					
8 Mi jefe no se lleva el crédito de las actividades que realizo.					
9 Mi área de trabajo cuenta con ventilación apropiada.					
10 Me siento cómodo con mi horario de trabajo.					
11 Prefiero trabajar con mis compañeros.					
12 La Institución me facilita cursos de capacitación.					
13 Me siento útil con las tareas que realizo.					
14 Me agrada presentar propuestas de mejora institucional y/o área.					
15 Mi jefe distribuye el trabajo en forma equitativa y de acuerdo al perfil de los trabajadores.					
16 Mantengo mi lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos.					
17 La institución me reconoce horas extras o compensatorios por las labores que realizo fuera de mi horario de trabajo.					
18 Estoy de acuerdo con la política de desplazamiento de trabajadores.					
19 Siento que mi trabajo contribuye en mejorar la imagen de mi oficina.					
20 Me siento parte de los éxitos y fracasos de mi área de trabajo.					
21 Siento que las tareas que realizo son muy importantes.					
22 Mi jefe indica con claridad las labores que debo realizar.					
23 Conozco los riesgos y las medidas de prevención relacionadas con mi puesto de trabajo.					
24 Las políticas sobre remuneraciones y beneficios laborales de mi centro laboral son las adecuadas.					
25 La Institución promueve a los trabajadores a un nivel superior inmediatamente de acreditarse se cumpla con los requisitos.					
26 Aprendo trabajando con mis compañeros.					
27 Cuando se implementan nuevos procedimientos y es necesaria formación específica, la Institución me lo proporciona.					
28 Me agrada el trabajo que realizo.					
29 Mi jefe no critica en forma malintencionada mis errores.					
30 El mobiliario me brinda comodidad física.					
31 Mi sueldo cubre todos mis gastos.					
32 Me siento cómodo con la modalidad de mi contrato de trabajo.					
33 Me siento parte de un equipo de trabajo.					
34 El trabajo que realizo es el apropiado para mi perfil profesional.					
35 Termine mis tareas del día, no las dejo para el día siguiente.				95	
36 Siento que mi jefe es una persona confiable.					

Trabajo de Suficiencia Profesional  
"SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE RECURSOS HUMANOS EN UNA  
INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO DE LA VICTORIA - 2017"  
Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:  
Autor: Bachiller Nancy Leiva Huamán  
Lima – Perú  
2018

### PlagiarismCheckerX Summary Report



Date	martes, Abril 24, 2018
Words	2973 Plagiarized Words / Total 19195 Words
Sources	More than 458 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

**FERNANDO RAMOS** <framos3473@gmail.com>

**Para:** NANCY LEIVA

19 mar. a las 19:16

Buenas noches

Revise su tesis, está muy bien, felicitaciones

TESIS APROBADA

Mg. Fernando Ramos Ramos

Mostrar mensaje original