

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

“Satisfacción laboral entre adultos intermedios y jóvenes de un hospital privado en Piura”

Área de Investigación:

Psicología de las Organizaciones y del Trabajo – Salud Mental

Autor (es):

Br. Calderón Núñez, Annie Katuska

Br. Krüger, Julius

Jurado Evaluador:

Presidente: Quintanilla Castro, María Cristina

Secretario: Paredes Gamarra, Yelitza Priscilla

Vocal: Vélez Sancarranco, Miguel

Asesor:

Marcos Salazar, Yeslui Carol

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7070-823X>

Piura – Perú

2021

Fecha de Sustentación: 2021/05/10

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

**SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE ADULTOS INTERMEDIOS Y JÓVENES DE
UN HOSPITAL PRIVADO DE PIURA**

Autor (es): Calderón Núñez, Annie Katuska

Krüger, Julius

Asesor: Marcos Salazar, Yesluis Carol

Año: 2021

Piura, Perú

PRESENTACIÓN

Estimados miembros del jurado, tenemos el honor de presentarles la tesis titulada “Satisfacción laboral entre adultos intermedios y jóvenes de un hospital privado de Piura”, con el fin de determinar las diferencias entre estas dos, así como también que esta investigación sirva como base para futuros cambios en la organización en donde se ejecuta. Finalmente, se realiza dicha investigación como requisito del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego para así obtener el Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Confiando cumplir con los criterios de aprobación.

Los Autores

DEDICATORIA

El siguiente trabajo de investigación está dedicado a nuestros padres por siempre brindarnos su apoyo y amor absoluto y a mantener siempre nuestras metas a lograr, y así mismo darnos el ejemplo del esfuerzo y perseverancia.

A nosotros mismos por la paciencia y dedicación constante.

AGRADECIMIENTO

Damos gracias a todas las personas que
estuvieron brindándonos ideas y participando
en la realización de esta investigación.

A nuestra institución universitaria por brindarnos los saberes
y la información oportuna.

A nuestros maestros por haber compartido sus conocimientos
a lo largo de nuestra carrera profesional.

A todos aquellos que nos permitieron ingresar a su empresa
y brindar los instrumentos necesarios.

Al psicólogo Alex Sívorí Ruíz Gómez por permitirnos usar su prueba
Psicológica para lograr con satisfacción el fin de la presente tesis.

Sin el aporte de todos ellos no hubiera sido posible.

ÍNDICE

CAPÍTULO I

1.	MARCO METODOLÓGICO	2
1.1	El Problema	2
1.1.1	Delimitación del Problema	2
1.1.2	Formulación del Problema	3
1.1.3	Justificación del Estudio	3
1.1.4	Limitaciones	4
1.2	Objetivos	4
1.2.1	Objetivos General	4
1.2.2	Objetivos Específicos	5
1.3	Hipótesis	5
1.3.1	Hipótesis generales	5
1.3.2	Hipótesis específicas	5
1.4	Variables e Indicadores	6
1.5	Diseño de Ejecución	7
1.5.1	Tipo de investigación	7
1.5.2	Diseño de investigación	7
1.6	Población y Muestra	7
1.6.1	Población	7
1.6.2	Muestra	7
1.6.3	Muestreo	8
1.7	Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos	8
1.7.1	Ficha Técnica	9
1.8	Procedimiento de recolección de Datos	12
1.9	Análisis Estadístico	13

CAPÍTULO II

2.	MARCO REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	Antecedentes	15
2.1.1	A Nivel Internacional	15
2.1.2	A Nivel Nacional	16

2.1.3	A Nivel Regional y Local	19
2.2	Marco Teórico	21
2.2.1	Tipos de Satisfacción Laboral	23
2.2.2	Factores de la Satisfacción Laboral	23
2.2.3	Importancia de la Satisfacción Laboral	25
2.2.4	Técnicas para Impulsar la Satisfacción Laboral	25
2.2.5	Teorías de la Satisfacción Laboral	27
2.2.5.1	Teoría de la Satisfacción Laboral de Herzberg	27
2.2.5.2	Teoría de las Necesidades de Maslow	27
2.2.6	Actitud Positiva en relación a la Satisfacción Laboral	28
2.2.7	Relaciones Laborales Positivas que llevan a la Satisfacción Laboral	29
2.2.8	Desarrollo Humano del Adulto Joven e Intermedio	31
2.2.8.1	Adulto Joven	31
2.2.8.2	Adulto Intermedio	32
2.2.9	Satisfacción Laboral en Adultos Jóvenes e Intermedios	33
2.3	Marco Conceptual	35
CAPÍTULO III		
3.	RESULTADOS	37
3.1	Docimasia de Hipótesis	53
CAPÍTULO IV		
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
CAPÍTULO V		
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1	Conclusiones	62
5.2	Recomendaciones	63
CAPÍTULO VI		
6.	REFERENCIAS Y ANEXOS	66
6.1	Referencias	66
6.2	Anexos	73

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: <i>Estimación de Confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.....</i>	10
TABLA 2: <i>Factores con los ítems que conforman la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.....</i>	11
TABLA 3: <i>Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.....</i>	12
TABLA 4: <i>Nivel de satisfacción según condiciones de trabajo entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	38
TABLA 5: <i>Nivel de Satisfacción según remuneraciones y beneficios laborales entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	40
TABLA 6: <i>Nivel de Satisfacción según supervisión entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	42
TABLA 7: <i>Nivel de Satisfacción según relaciones Humanas entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	44
TABLA 8: <i>Nivel de Satisfacción según promoción y capacitación entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	46
TABLA 9: <i>Nivel de Satisfacción según Comunicación entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	48
TABLA 10: <i>Nivel de Satisfacción según puesto de trabajo entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	50
TABLA 11: <i>Nivel de Satisfacción laboral entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.....</i>	52
TABLA 12: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 4.....</i>	53
TABLA 13: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 5.....</i>	53

TABLA 14: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 6</i>	54
TABLA 15: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 7</i>	54
TABLA 16: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 8</i>	55
TABLA 17: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 9</i>	55
TABLA 18: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 10</i>	56
TABLA 19: <i>Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 11</i>	56

RESUMEN

La siguiente investigación la cual es de tipo sustantiva y diseño descriptivo comparativo, tuvo como objetivo principal conocer si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral entre los adultos jóvenes y los adultos intermedios de un hospital privado de Piura.

La población estuvo compuesta por 112 colaboradores de dicha organización, a los cuales se les aplicó el cuestionario de satisfacción laboral SL-ARG (Alex Sívori Ruíz Gómez). Se pudo evidenciar que sí existen diferencias entre los adultos jóvenes e intermedios, por lo tanto, se corroborarían las hipótesis planteadas.

Palabras clave: *satisfacción laboral, adultos jóvenes, adultos intermedios.*

ABSTRACT

The main objective of the following investigation, which is of substantive type and comparative descriptive design, was to determine if there is a difference in the level of job satisfaction among young adults and intermediate adults of a private hospital in Piura.

The population was composed of 112 employees of the named organization, to whom the Labor Satisfaction Questionnaire SL-ARG (Alex Sívori Ruíz Gómez) was applied. It was possible to prove that there are differences between young and intermediate adults, therefore the proposed hypotheses would be corroborated.

Keywords: *job satisfaction, young adults, intermediate adults.*

CAPÍTULO I

MARCO

METODOLÓGICO

1. MARCO METODOLÓGICO

1.1. El Problema

1.1.1. Delimitación del Problema

Para toda empresa el tener satisfechos a sus colaboradores es un tema de suma prioridad y preocupación. Debido a esto, es imprescindible mantener a estos confiados, seguros y fidelizados en su trabajo, para así evitar problemas posteriores que conlleven a la falta de identificación laboral y por ende perjudicar la identidad visual de la empresa.

Cabe resaltar que vivimos en un país cuyo sistema económico en la actualidad es de estilo capitalista. Por ello el buscar un sustento monetario que represente un recurso de primera necesidad para poder vivir es algo que impulsa a adultos jóvenes e intermedios a buscar un trabajo de acuerdo a sus expectativas, ideales y ambiciones.

Las expectativas de los jóvenes, los motivan a pensar, creer y esperar un futuro optimista en el ámbito económico y laboral, en donde la adquisición de dinero a base de un trabajo, se ajusta al estilo de vida de estos. Un factor que influye mucho es la de su familia, dependiendo del estatus económico con el que creció hasta el término de su etapa escolar, así mismo la inversión destinada hacia los hijos por los padres, contribuirá al despliegamiento de metas en los jóvenes. (Sohr-Preston, 2013).

Así, el adulto joven en sus primeras experiencias laborales, lo que busca es probar sus habilidades sociales, laborales y personales para desenvolverse satisfactoriamente en su puesto de trabajo, es decir, adquirir experiencia. La investigación realizada por Fontdevila. E, Rojo. F, Campero. E, Mangini. B y Fernández. M., con jóvenes de zonas rurales, dio como resultado que ellos no buscaban un trabajo por la cantidad de remuneración salarial, si un trabajo es mejor que otro, o si se sienten satisfechos en éste, más bien ponen en importancia el hecho de ayudar a sus familias y así progresar y tener experiencia personal y laboral.

Así mismo, en una investigación realizada en Chile, el argumento más frecuente en los jóvenes es que trabajan para poder pagar los materiales que se les piden en la universidad o para ayudar a su familia. (Charlin, M. y Weller, J., 2006)

Por otro lado, algunas investigaciones sobre satisfacción laboral como la de Montoya, J. y Oca Vargas, H. (2009) en adultos intermedios demostraron que la mayoría sigue vigente en una empresa debido a que necesitan de un sueldo y de trabajo para poder sentirse útiles. A pesar de no tener obligaciones familiares lo que buscan esas personas es sentirse bien emocionalmente y no por el contrario, una carga. Es por ello que la gran mayoría de adultos intermedios buscan sentirse satisfechos y útiles.

Esto deja notar que mantener satisfecho tanto a un adulto joven como a un adulto intermedio en su zona de trabajo y que éste se sienta comprometido e identificado con la empresa, es un trabajo arduo. Por ello que cada vez más las empresas plantean programas para así mantener satisfechos a sus nuevos talentos.

Debido a esto, esta investigación se realiza para poder conocer las diferencias entre los adultos jóvenes e intermedios de un hospital privado de Piura, beneficiando a dicha empresa con un aporte nuevo.

1.1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la diferencia en el nivel de satisfacción laboral entre los adultos jóvenes y adultos intermedios de un hospital privado de Piura?

1.1.3. Justificación del Estudio

La investigación es conveniente puesto que gracias a los resultados se podrá conocer el nivel real de satisfacción laboral entre los colaboradores de un hospital privado de Piura, teniéndolo en cuenta para idear mejoras.

Tiene relevancia social porque al conocer los resultados, se podrá llevar a una actitud positiva y así evaluar las distintas técnicas de capacitación que se puedan dar como oportunidad de crecimiento para mejorar la satisfacción laboral, por lo tanto, sería beneficioso.

Tiene implicancias prácticas puesto que al no lograr la satisfacción laboral presenta un problema real que afecta a los ciudadanos no solo de Piura sino de todo el mundo, y a partir de esto se pueda plantear ideas, técnicas para un mejor desempeño del colaborador de la empresa.

Es de valor teórico porque ambos grupos de evaluados (adultos jóvenes y adultos intermedios) se relacionan con los resultados y se puede sustentar con la teoría descrita en esta investigación.

Por último, es de utilidad metódica debido a que los resultados de esta investigación serán beneficiosos como antecedentes de otras investigaciones con la misma variable.

1.1.4. Limitaciones

Debido a la amplitud del rango de edad presente en la población a evaluar, el procedimiento de aplicación, recolección de datos y realización de base de datos resultó tediosa.

El plazo estimado de la aplicación del test se extendió debido a las jornadas laborales de los colaboradores evaluados.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivos Generales

Conocer si existen diferencias en el nivel de satisfacción laboral entre los adultos jóvenes y los adultos intermedios de un hospital privado de Piura.

1.2.2. Objetivos Específicos

Identificar si se presenta diferencias en el factor de condiciones de trabajo entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

Identificar si se presenta diferencias en el factor de remuneración y beneficios laborales entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

Identificar si se presenta diferencias en el factor de supervisión entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

Identificar si se presenta diferencias en el factor de relaciones humanas entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

Identificar si se presenta diferencias en el factor de promoción y capacitación entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

Identificar si se presenta diferencias en el factor de comunicación entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

Identificar si se presenta diferencias en el factor de puesto de trabajo entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

1.3. Hipótesis

1.3.1. Hipótesis generales

Existen diferencias del nivel de satisfacción laboral entre adultos jóvenes y adultos intermedios.

1.3.2. Hipótesis específicas

H1: Se presenta diferencias en el factor de condiciones de trabajo entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

H2: Se presenta diferencias en el factor de remuneración y beneficios laborales entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

H3: Se presenta diferencias en el factor de supervisión entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

H4: Se presenta diferencias en el factor de relaciones humanas entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

H5: Se presenta diferencias en el factor de promoción y capacitación entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

H6: Se presenta diferencias en el factor de comunicación entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

H7: Se presenta diferencias en el factor de puesto de trabajo entre los adultos intermedios y adultos jóvenes de un hospital privado de Piura.

1.4. Variables e Indicadores

Satisfacción laboral.

Indicadores:

- Clima laboral favorable.
- Condiciones laborales favorables.
- Normas y políticas estables.
- Buena remuneración y recompensas.
- Motivación para el cumplimiento de objetivos.
- Desarrollo personal y laboral.
- Valoración de actividad laboral.

1.5. Diseño de Ejecución

1.5.1. Tipo de Investigación

La investigación, de enfoque cuantitativo, es de tipo sustantiva debido a que se encarga de describir, explicar y predecir una realidad, asumiendo una perspectiva teórica, además de buscar la diferencia y asociación de la satisfacción laboral entre adultos jóvenes y adultos intermedios, por lo tanto, sería de nivel descriptivo. Estos resultados pueden ser beneficiosos para la población.

1.5.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación es no experimental descriptivo comparativo, debido a que se detalla una realidad intacta sin cambiar o intervenir en ella, según la teoría de Fernandez Collado, C., Hernández Sampieri, R. y Baptista Lucio, P. (2014).

1.6. Población y Muestra

1.6.1. Población

Para esta investigación se utilizó 112 colaboradores, divididos en dos poblaciones, que son: adultos jóvenes y adultos intermedios de ambos sexos que durante la recolección de datos se encontraban trabajando en un hospital privado de Piura.

1.6.2. Muestra

La fórmula necesaria para obtener la muestra es:

$$n = \frac{N * Z^2 * PQ}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * PQ}$$

- N: Tamaño de la Población.
- Z: Valor obtenido de la distribución normal estándar asociado al nivel de confianza.
- E: Error de muestreo.
- P: Proporción de elementos que poseen la característica de interés.

- Q: Proporción de elementos que no poseen la característica de interés.
- n: Tamaño de Muestra.

Debido a que la población fue de 112 colaboradores, se tomó la población total como muestra.

1.6.3. Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico debido a la particularidad de la investigación, según la teoría de, Fernández Collado. C, Hernández Sampieri. R y Baptista Lucio. P (2014).

1.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos

Para la realización de este estudio la técnica que se empleó fue de pruebas estandarizadas e inventarios, es decir, evaluación psicométrica mediante el instrumento de la escala de Satisfacción Laboral SL-ARG que fue creado por Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores en la ciudad de Chimbote, Perú, con el fin de lograr obtener resultados de acuerdo a los objetivos y en base a ello brindar un aporte y un beneficio a la sociedad.

El cuestionario consta de 43 afirmaciones, las que se dividen en las siguientes áreas: condiciones de trabajo, remuneración y beneficios laborales, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y puesto de trabajo. La forma de responder es marcando en los casilleros que están separados por Totalmente de Acuerdo, de Acuerdo, Indeciso, Desacuerdo y Totalmente Desacuerdo, donde mejor le parezca al evaluado. Se puede aplicar tanto individualmente como colectivamente a ambos sexos iniciando desde los 18 años a más; el tiempo de ejecución es de 20 minutos.

Para la corrección del test se le deberá otorgar el puntaje de: Total Desacuerdo (1), En Desacuerdo (2), Indeciso (3), De Acuerdo (4), Totalmente de Acuerdo (5).

Al tener mayor puntaje significará mayor satisfacción laboral y al tener menor puntaje, a la inversa.

La validez de la prueba mediante el estadístico de Pearson es altamente significativa ($p < 0.01$) y la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach es de 0.878.

1.7.1. Ficha Técnica

Nombre de la prueba: Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Autor: Alex Sívori Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores.

Años: 2013.

Procedencia: Chimbote – Perú.

Administración: Individual / Colectiva.

N° de Ítems: 43.

Duración: 20 minutos aproximadamente.

Calificación: de 1 a 5 puntos por cada ítem.

Significación: Nivel de Satisfacción laboral global y específico según sus factores: Condiciones de Trabajo, Remuneración y Beneficios Laborales, Supervisión, Relaciones Humanas, Promoción y Capacitación, Comunicación y Puesto de Trabajo.

Puntuación: Calificación Manual.

Aplicación: Trabajadores de organizaciones privadas.

Muestra: 123 trabajadores.

Validez por Criterio de Jueces

Para la validación de la escala preliminar SL-ARG se consultó a seis profesionales expertos en el área laboral y entendida en el tema de la elaboración de escalas de opinión., los cuáles realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios. Esta validación permitió la selección de 44 ítems distribuidos en siete factores.

Validez de Constructo

Con respecto a la validez de construcción de la Escala SL-ARG, se estableció a través del análisis de correlación ítem/test, utilizando el estadístico Producto

Momento de Pearson (r), en el que se determinó que 43 ítems son válidos al obtener correlaciones altamente significativas ($p < 0.01$).

Confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

La confiabilidad de la Escala SL-ARG se obtuvo mediante el análisis de consistencia interna, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach, donde se obtuvo un índice general de 0.878. Siendo así se permite afirmar que el instrumento es confiable. Dichos resultados generales y por factores se muestran a continuación (Tabla 1).

Tabla 1

Estimación de Confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

	Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Escala Total	0.878	
Condiciones de Trabajo	0.881	
Remuneraciones y beneficios laborales	0.692	
Supervisión	0.906	
Relaciones humanas	0.876	
Promoción y capacitación	0.826	
Comunicación	0.689	
Puesto de trabajo	0.799	

Calificación de la Escala de Satisfacción laboral SL-ARG

El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a los 43 ítems; el puntaje que se puede obtener oscila entre los 43 y 215 puntos. Por ejemplo, para obtener la Categoría General de Satisfacción Laboral de un trabajador que obtuvo un puntaje total de 180 puntos, le correspondería según la Tabla N° 4, en la columna de puntajes TOTAL, un Nivel

de Parcial Satisfacción Laboral (puntaje comprendido entre el rango de 176 a 196).

Así mismo para obtener la categoría según Factores tendríamos que sumar las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems que conforman cada factor (Tabla 2) y luego ubicar la categoría que le corresponde según la Tabla 3. Por ejemplo, un trabajador obtuvo un puntaje total de 22 puntos en el Factor I: Condiciones de trabajo, (Suma de las puntuaciones obtenidas en los ítems: 1, 8, 15, 22, 29, 36, 41, Tabla 2), le correspondería según la Tabla 3, un Nivel de Parcial Insatisfacción Laboral (puntaje comprendido entre el rango de 22 a 25).

Tabla 2

Factores con los ítems que conforman la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.

Factores	Ítems
Factor I: Condiciones de Trabajo	1, 8, 15, 22, 29, 36, 41
Factor II: Remuneraciones y Beneficios laborales	2, 9, 16, 23, 30, 43
Factor III: Supervisión	3, 10, 17, 24, 31, 37
Factor IV: Relaciones Humanas	4, 11, 18, 25, 32, 38
Factor V: Promoción y Capacitación	5, 12, 19, 26, 33, 39, 43
Factor VI: Comunicación	6, 13, 20, 27, 34, 40
Factor VII: Puesto de Trabajo	7, 14, 21, 28, 35

Tabla 3*Categorías Diagnósticas de la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG.*

Percentil	FACTORES							TOTAL	SIGNIFICACIÓN
	I	II	III	IV	V	VI	VII		
90 – 99	34 a +	29 a +	29 a +	29 a +	33 a +	29 a +	24 a +	197 a +	Alta Satisfacción Laboral
75 – 89	31 a 33	27 a 28	27 a 28	27 a 28	31 a 32	27 a 28	22 a 23	176 a 196	Parcial Satisfacción Laboral
26 – 74	26 a 30	23 a 26	23 a 26	24 a 26	26 a 30	24 a 26	19 a 21	154 a 175	Regular
11 – 25	22 a 25	20 a 22	19 a 22	21 a 23	22 a 25	21 a 23	17 a 18	128 a 153	Parcial Insatisfacción Laboral
1 – 10	21 a -	19 a -	18 a -	20 a -	21 a -	20 a -	16 a -	127 a -	Alta Insatisfacción Laboral

(Muestra: 123 trabajadores administrativos de la UCV Chimbote)

1.8. Procedimiento de recolección de Datos

S Vi 37**VT** 166**K** 43**k-1** 42**Alpha de Cronbach** 0.8**Sección 1** 1**Sección 2** 0.8

Mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach, el cual es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_1^2} \right]$$

Dio como resultado 0.8, esto indica que el instrumento de la escala de Satisfacción Laboral SL-ARG es confiable para ser utilizada en una población de trabajadores de un hospital privado de Piura.

Para la recopilación de datos se requirió del permiso del jefe de recursos humanos del establecimiento de salud en cuestión, el cual aceptó y firmó un

documento que respalda el trabajo en dicha organización. Una vez adquirida la solicitud, se organizó con éste los días en que se podía realizar la recolección de datos de sus colaboradores.

Estando ya con los colaboradores de las distintas áreas se les hizo lectura de la solicitud firmada por su jefe para que así tengan conocimiento y la participación sea más formal. En seguida se repartió el test a cada uno y se prosiguió con la explicación debida; una vez culminados los cuestionarios, se procedió a revisar que todos estén adecuadamente llenados para así completar la muestra.

1.9. Análisis Estadístico

Después de la ejecución del cuestionario de satisfacción laboral a los colaboradores de un hospital privado de Piura, se procedió a la revisión de los test y luego se enumeró cada uno para su correspondiente identificación. Finalmente, las puntuaciones fueron ingresadas en el paquete estadístico SPSS 22.0 para el procedimiento y análisis. Los resultados se proporcionaron en tablas de frecuencia simple generadas según lo establecen las normas APA. Para fijar la correlación se empleó la prueba de Chi-cuadrado.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

TEÓRICO

2. MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. A Nivel Internacional

La investigación hecha por Calderón, E. (2016) titulada “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango” de la universidad Rafael Landívar en Guatemala; tuvo como objetivo principal saber cuál es el nivel de satisfacción que presentan los colaboradores de dicha municipalidad. El diseño de esta investigación no experimental tuvo a 40 colaboradores como población y se tomó el total como muestra. El instrumento usado ha sido el Cuestionario para Evaluar la Satisfacción Laboral, creado por De León, M. (2004), tuvo como resultado que el 40% de los encuestados presenta satisfacción en su trabajo y el 60% satisfacción con su empleo.

Mendoza Llanos, R. y Moyano Días, E. (2019) realizaron una investigación titulada “Las Variaciones De La Satisfacción Vital Según Edad Y Clima Organizacional En Trabajadores De La Salud” de Pontificia Universidad Javeriana, tuvo como objetivo valorar la impresión de la satisfacción vital y clima organizacional de los colaboradores de un hospital de Chile. Esta investigación es de diseño Transversal no experimental, con una población total de 623 colaboradores y una muestra del mismo total; se les aplicó el cuestionario FOCUS-93 y la escala de satisfacción laboral de Cook, Warr y Wall. Los resultados obtenidos muestran que conforme va avanzando la edad, existe mayor satisfacción laboral, es decir, los adultos intermedios manifiestan mayor satisfacción laboral en comparación con los adultos jóvenes.

Araya Salgado, M. y Medina Giacomozzi, A. (2019) realizaron una investigación llamada “Satisfacción Laboral Y Clima Organizacional En Funcionarios De Atención Primaria De Salud De Una Comuna En Chile” de la Universidad del Bío-Bío, en la cual se tuvo como objetivo primordial hallar si existe conexión entre clima y satisfacción entre los colaboradores de un centro de salud. Esta investigación de diseño correlacional transversal, contó con una población de 136

colaboradores, tomándose la totalidad como muestra, los cuales fueron evaluados con el cuestionario de satisfacción laboral adaptada por Huerta, Salazar, Chiang y Núñez. Se obtuvo como resultado que los trabajadores de edades comprendidas entre 26 y 36 años muestran un nivel bajo de satisfacción laboral (19,05%) y entre 49 y 60 años denotan un nivel de satisfacción intermedio (57,69%).

2.1.2. A Nivel Nacional

Una gran red de empleo en Iberoamérica que también se encuentra en Perú, llamada “trabajando.com”, realizó una encuesta (2016) titulada “¿Eres Feliz en tu trabajo?” tuvo como objetivo conocer cuán felices estaban los colaboradores peruanos en sus puestos de trabajo. Esta investigación de diseño descriptiva tuvo una población de 2,050 personas a nivel de Perú, manteniendo el número de personas en su muestra. Se obtuvo como resultado que el 76% contestó que no ante la pregunta, de esta manera el mismo porcentaje el 22% señala que la razón es porque no están en un puesto donde los desafíen constantemente y pongan a prueba sus habilidades, el 20% indicó que carece de clima laboral favorable, el 19% indicó que su jefe no se desempeña como buen líder, 12% comentó que es porque no está satisfecho con su sueldo y por último el 7% añadió que no les brindan posibilidades de poder ascender de puesto.

Cueva Gonzales, K. y Díaz Ruíz, M. (2017), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco,2017” de la Universidad Peruana Unión de Tarpoto, tuvo como objetivo principal establecer la conexión entre satisfacción laboral y desempeño laboral entre los trabajadores de la empresa ya señalada. El diseño de investigación descriptivo con una población de 120 colaboradores en donde se tomo la misma cantidad como muestra y se les aplicó la escala de Opiniones SL-SPC; dio como resultado que los adultos jóvenes muestran una satisfacción alta en un 25.6%, mientras que los adultos intermedios destacan con 48.8% en el mismo nivel. Por lo tanto los adultos intermedios son quienes se sienten mas satisfechos a comparación de los adultos jóvenes.

Lima Cornejo, J. y Polanco Martínez, F. (2017) de la Universidad Católica San Pablo en Arequipa, realizaron una investigación titulada “Satisfacción laboral en los Millennials en comparación at la generación X en Arequipa, 2017” tuvo como objetivo comparar ambos grupos generacionales antes ya mencionados y saber cuál siente mayor satisfacción laboral. Dicha investigación de diseño no experimental de corte transversal contó con una población infinita de 969,284 quienes son los habitantes totales de la ciudad de Arequipa y una muestra de 200 personas a las cuales se les aplicó un cuestionario hecho por la organización Great Place to Work en Perú en el año 2014, el cual fue validado por Muñoz y Vargas en el 2015. Se obtuvo como resultado que los pertenecientes a la generación x sienten mayor satisfacción que los de la generación Millennials con un 76,10% Y 73,14% respectivamente.

Rios, D., Gonzales, R., Ponce, H., Vargas, C. (2018). con su investigación sobre “Felicidad Y Satisfacción Laboral De Los Consultores Empresariales De Lima Metropolitana Y El Callao” de la Pontificia Universidad Católica del Perú, tuvo como objetivo determinar si hay afinidad entre satisfacción laboral y felicidad entre los consultores de Callao y Lima Metropolitana. Esta investigación de diseño correlacional no experimental contó con una población y muestra de 96 colaboradores y se les aplicó la escala SL-SPC. Se obtuvo como resultados que los trabajadores de 45 años a más sienten un nivel alto de satisfacción a diferencia de aquellos que oscilan entre la edad de 25 y 44 años, es decir, los adultos jóvenes.

Tuesta, N. (2018) en su investigación llamada “Influencia De La Satisfacción Laboral En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De Las Unidades De Peaje De Una Concesionaria De Carreteras En El Perú Año 2018” de la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal hallar la influencia entre desempeño y satisfacción laboral. Tiene un diseño de investigación descriptivo no experimental con una población y muestra de 82 colaboradores a los cuales se les aplicó el test de satisfacción laboral SL-SPC y se obtuvo como resultado que el 76% de los colaboradores de dicha empresa muestran un nivel de satisfacción

parcial, en donde al mismo tiempo engloba todos los factores de satisfacción laboral.

La investigación realizada por Atalaya Pisco, M. (2018) perteneciente a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos- Lima, titulada “Satisfacción Laboral Y Síndrome Burnout En Trabajadores Administrativos De Una Universidad Estatal”, tuvo como objetivo distinguir la conexión entre las medidas del síndrome de burnout y satisfacción laboral entre los colaboradores de una universidad. Esta investigación de diseño descriptivo correlacional, con una población de 2901 colaboradores, 616 de ellos actuando como la muestra, se les aplicó la escala de Satisfacción Laboral SPC. Se obtuvo como resultado que según la variable Edad, tanto adultos jóvenes como intermedios se encuentran en un nivel medio de satisfacción.

Otra investigación realizada por Carhuachín, E. (2019) de la Universidad San Ignacio de Loyola en Lima, titulada “La satisfacción laboral como predictora del desempeño laboral percibido en una PYME de Lima”, sostuvo como objetivo principal definir la predominancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores de una PYME de Lima. La investigación de diseño descriptivo con una población total de 50 trabajadores y 47 personas como muestra, donde se usó el cuestionario de Satisfacción laboral S21-26, validado por Calderón, Arroyo y Domingues (2016). Los resultados según la autora de dicha investigación mostraron que la satisfacción laboral contribuye al desempeño laboral de los colaboradores.

Aliaga Pérez, D. (2019) de la Universidad César Vallejo, Lima, realizó una investigación, la cual se titula “Empowerment y la satisfacción laboral en la empresa Teleatento del Perú SAC de la jefatura Cencosud Perú, ATE 2019”, sostuvo como objetivo determinar la conexión entre satisfacción laboral y empowerment de dicha empresa. Esta investigación es de diseño no experimental de corte transversal, tuvo como población 108 trabajadores los cuales se han utilizado en su totalidad como muestra. Se usó un instrumento propio de la autoría titulado Cuestionario de Empowerment y Satisfacción Laboral. Los resultados

arrojaron existe una conexión entre satisfacción laboral y empowerment ($Rho = 0,567$).

Requejo Boderó, C. (2019), realizó una investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de zarumilla-Tumbes, 2018” cuyo objetivo correspondía a investigar el nivel de satisfacción laboral colaboradores de una municipalidad de Zarumilla, Tumbes. Esta investigación de diseño cuantitativo descriptivo tuvo una población equivalente a la de la muestra, que fueron 113 colaboradores. Se empleó la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG (2013). Dio como resultado que el 38.50% de los trabajadores indistintamente de su género y edad siente una parcial satisfacción laboral y el 4.42% siente una alta insatisfacción laboral, así mismo en cuestión al factor de la edad se halló que el 82.30% de adultos jóvenes siente una parcial insatisfacción laboral, mientras que en los adultos intermedios se encontró un nivel de satisfacción laboral alta en 98.23% de la población evaluada.

2.1.3. A Nivel Regional y Local

La investigación, ejecutada por Sánchez Moncada y Mauricio Rivera (2017) pertenecientes a la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, titulada “Satisfacción Laboral de Profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de la Amistad Perú- Corea Santa Rosa II-2- Piura 2017”, señaló como su objetivo principal hallar el nivel de satisfacción laboral de colaboradores de enfermería en el área de emergencia. El diseño utilizado fue Cuantitativo No experimental transversal descriptivo, la población involucrada fue de 34 licenciados de enfermería y se tomó el mismo número como muestra. Se aplicó el cuestionario de satisfacción laboral de Font-Roja y como resultados se adquirió que el 55,9% de los evaluados presentan niveles medios de satisfacción y 44,1% niveles altos de satisfacción laboral.

Arroyo García y Alpaca Salvador (2019) de la Universidad Privada Antenor Orrego- Piura, desarrolló una investigación la cual se titula “Clima organizacional y Satisfacción laboral del Personal Administrativo de UPAO, Piura” cuyo objetivo fue

evaluar el clima organizacional satisfacción laboral de los trabajadores del área administrativa de Upao- Piura. El diseño de investigación es de tipo cuantitativo No experimental correlacional en donde la población total fue de 54 colaboradores del área administrativa y se tomó como muestra a 47. Se empleó la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carillo y se logró como resultados que la gran mayoría, 77% presenta satisfacción en nivel medio, el 21% un nivel bueno y el 2% un nivel bajo.

La investigación realizada por Candela Campoverde (2019) de la Universidad Privada de Piura (UDEP), con título “Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura 2018”, cuyo objetivo fue precisar el nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Privada de Piura. Su diseño de investigación es transversal descriptivo simple en donde la población total fue de 16 docentes y se tomó el mismo número como muestra. El instrumento que se usó fue Escala Multidimensional de Satisfacción Laboral Docente (EMSLD) de Barraza (2009). Se consiguió como resultados que el 43,75% de los colaboradores evaluados se sienten insatisfechos en el trabajo en el que se desempeñan.

2.2. Marco Teórico

La satisfacción laboral según Wright y Bonett (2007) es la manera más tradicional y frecuente de expresar el contento en el trabajo. Así mismo para Cascorbi, Domsh y Andresen (2007) esta tiene que ver con un estado emocional agradable al tener experiencias positivas en el trabajo donde se desempeña y al mismo tiempo cumplir con las necesidades personales.

Lee y Chang (2008) indica que la satisfacción laboral es una forma de presentarse hacia el trabajo que desempeña, es decir la buena o mala actitud que tiene el colaborador o trabajador en su puesto.

Para tener un concepto más claro de satisfacción laboral se debe tener en cuenta el significado de actitud que es el hecho de afirmar según experiencias si algo es bueno o no o si es desagradable o agradable, aquí influyen los pensamientos y sentimientos de la persona, es por ello que la satisfacción laboral tiene mucho que ver con la postura que presenta el colaborador en relación a su puesto de trabajo, teniendo en cuenta sus experiencias en este (Pastor, 2000).

Algunas características que influyen en la satisfacción laboral que siente un trabajador son:

- **Retribución:** Es más que dar un pago mensual al trabajador de tu empresa, se trata de expresar de esta manera lo que más valoras de tus colaboradores.
- **Condiciones de trabajo:** Son los bienes y servicios que la empresa brinda al colaborador para un desempeño óptimo en sus labores.
- **Supervisión:** Es la manera en la que el jefe de empresa se puede dar cuenta si el trabajador está cumpliendo con sus funciones.
- **Compañeros:** Colaboradores que están a la par o en el mismo nivel que el suyo.
- **Contenido del puesto:** Son las funciones o requerimientos que se necesitan para cumplir de forma eficiente el trabajo.

- Seguridad en el empleo: Es la posibilidad de que un trabajador permanezca en su puesto.

Para Landy y Conte (2005) y Stephen Robbins (2015) también tiene que ver mucho la disposición de los colaboradores en relación a la satisfacción laboral que sienten. Si tienen un trabajo en el cual se sientan bien, tendrán por ende una actitud positiva.

Por otro lado, Coulter (2005) hace referencia que la satisfacción laboral es más que una manera de comportarse sino más bien es una actitud en general hacia el puesto en el cual se desempeña.

Sonia Palma (2004) señala que la satisfacción laboral es un compuesto en su totalidad, incluyendo las actitudes hacia el trabajo, el crecimiento personal, las remuneraciones, la interrelación con otros miembros de la empresa, condiciones ambientales y los materiales que le faciliten la tarea que realiza. Es por ello que se asegura que si un trabajador es feliz en su empresa por ende se sentirá más motivado y será más productivo.

El sentirse satisfechos no solo va a provocar que haya mejor rendimiento laboral, sino que tiene que ver con la satisfacción de necesidades personales y la alegría que siente el empleado al realizar su trabajo lo que conlleva a que éste cumpla con sus funciones eficientemente.

Es algo observable cuando el trabajador se siente satisfecho laboralmente, ya sea porque recibe buena remuneración o tienen buen clima laboral; por el contrario, si el trabajador se siente mal pagado o mal tratado, su motivación y actitud hacia el trabajo será distinta. La armonía ambiental también tiene mucho que ver, la relación laboral positiva entre compañeros y con los superiores, el respeto entre todos y la cooperación genera una atmósfera agradable y satisfactoria.

2.2.1. Tipos de Satisfacción Laboral

Tomando en cuenta la teoría de Landy y Conte (2005) señala cuatro tipos de satisfacción laboral:

- Satisfacción laboral progresiva: El trabajador se siente satisfecho en su puesto de trabajo y por ende aumenta la motivación para realizar mejor sus funciones.
- Satisfacción laboral estable: El trabajador se siente satisfecho manteniendo su nivel de motivación, lo que puede ser debido a que los incentivos laborales son escasos.
- Satisfacción laboral conformista: El trabajador tiene un ánimo laboral deficiente para realizar sus funciones de trabajo, por lo tanto, no tiene motivación para tomar nuevos retos y crecer tanto laboral como personalmente.
- Seudo satisfacción: Hace referencia a estímulos que forman una idea o sensaciones falsas sobre satisfacer alguna necesidad.

2.2.2. Factores de la Satisfacción Laboral

Tomando como referencia a los autores Alex Ruíz Gómez y María Zavaleta Flores, en su escala de satisfacción laboral SL-ARG, la cual se utilizará en esta investigación, mencionan 7 factores:

- Factor I: Condiciones de trabajo: Hace referencia a los materiales, instalaciones, equipos, mobiliarios, etc. que se proveen en una empresa para el mejor rendimiento de los colaboradores.
- Factor II: Remuneración y beneficios laborales: Satisfacción en cuanto al estímulo económico y provecho que se obtienen al ejecutar ciertas labores en la empresa.
- Factor III: Supervisión: Tiene que ver con el grado en que las autoridades laborales motivan, guían y auxilian a sus subordinados.

- Factor IV: Relaciones Humanas: Buenas relaciones formando vínculos de amistad entre los colaboradores de la empresa.
- Factor V: Promoción y capacitación: Grado de conformidad en cuanto a los ascensos y capacitaciones que se le brindan a los colaboradores de la empresa.
- Factor VI: Comunicación: Grado en que se mantiene una buena comunicación entre los colaboradores de la empresa en cuanto a temas de trabajo.
- Factor VII: Puesto de trabajo: Indica el grado de satisfacción de un colaborador con respecto a los quéhaceres que ejecuta en su puesto de laboral.

Por otro lado, en la prueba psicológica de Sonia Palma SPC:

- Factor I: Condiciones Físicas y/o materiales: Es el ambiente físico de trabajo en donde se desenvuelven los empleados.
- Factor II: Beneficios y/o remunerativos: Es la complacencia que siente un trabajador en relación con el estímulo económico agregado a su paga que se le brinda en su trabajo. Los incentivos que recibe un colaborador tienen un efecto no solo económico sino también sociológico y psicológico, por ende una mala práctica de esto, conllevaría a que el trabajador no se sienta motivado y afectar negativamente a la organización.
- Factor III: Políticas Administrativas: Es el convenio que se da con el trabajador frente a las políticas de la empresa.
- Factor IV: Relaciones sociales: Es el gozo que siente un trabajador respecto a la relación que tiene con sus compañeros en las tareas diarias del trabajo.
- Factor V: Desarrollo personal: Es la oportunidad que se le facilita al trabajador de poder desarrollarse laboral y personalmente.
- Factor VI: Desempeño de tareas: Es la consideración con la que valora el colaborador sus funciones diarias en su centro de trabajo.

- Factor VII: Relación con la autoridad: Es la estimación con la que valora el colaborador a su superior directo.

2.2.3. Importancia de la Satisfacción Laboral

Robbins (2005) da tres motivos por los que la satisfacción laboral es primordial:

- Un trabajador insatisfecho falta más al trabajo.
- Los colaboradores satisfechos viven más años debido a que gozan de mejor salud.
- La satisfacción laboral se evidencia en la vida personal.

La importancia en base a áreas:

- Para el trabajador: Si un trabajador se siente satisfecho, le traerá resultados positivos como más confianza y equilibrio de salud, desarrollo eficaz, armonía y vida más duradera.
- Para la organización: La satisfacción laboral permite lograr objetivos y las relaciones interpersonales son más horizontales en vez de verticales, lo que mejora la atmósfera laboral.
- Para el equipo de trabajo y los compañeros: Un trabajador satisfecho brindará un clima laboral más satisfactorio en donde los esfuerzos serán los mismos y la confianza aumentará.
- Para los destinatarios de los servicios y los trabajadores: Un trabajador satisfecho tendrá más eficacia al enfrentarse ante quejas por parte de otros y también se sentirá mejor ante un trato amable y una buena remuneración.

2.2.4. Técnicas para Impulsar la Satisfacción Laboral

Las empresas se encuentran en la responsabilidad de plantear planes estratégicos que retengan el talento humano e incrementen tanto la satisfacción laboral como la motivación de sus empleados. Algunas de estas técnicas son:

- **Flexibilidad Laboral y Autonomía:** Con finalidad de implementar una mayor sensación de confianza y responsabilidad, las empresas que incluyen políticas de flexibilidad laboral consiguen un equipo laboral más comprometido, siempre y cuando el método de trabajo presente la misma productividad y eficiencia.
- **Participación:** Es indispensable que el talento humano se encuentre involucrado en la toma de decisiones, es decir, escuchar activamente sugerencias, quejas, ideas o casos de éxito proveniente de ellos; siendo así, la imposición de una constante participación y comunicación activa entre empresa y colaborador es un tema vital.
- **Evaluación del Desempeño:** Es necesario medir continuamente el trabajo que se va realizando ya sea por objetivos, proyectos, o tareas realizadas en un periodo de tiempo determinado. Siendo así, se consigue que los colaboradores sean conscientes de sus logros y así puedan aprovechar su potencial humano.
- **Reconocimientos e Incentivos:** Además de hacer sentir al colaborador más comprometido y motivado con su función y empresa, también ayuda a incrementar el esfuerzo y dedicación de los mismos, siempre y cuando estos incentivos no cubren las necesidades básicas ni crean una competitividad negativa entre ellos.
- **Formación Continua:** Esta técnica es fundamental para adaptar al colaborador a cambios del mercado laboral, ampliando sus habilidades y conocimientos. En efecto esto beneficia tanto al colaborador como a la empresa, generando incrementos en confianza, seguridad, satisfacción y desarrollo profesional.

2.2.5. Teorías de la Satisfacción Laboral

2.2.5.1. Teoría de la Satisfacción laboral de Herzberg

Esta teoría se llama “teoría de dos factores”, donde se afirma que la satisfacción del trabajador tiene que ver con la relación con sus compañeros laborales y actitudes frente a su empleo. Dicha investigación se realizó a 200 contadores e ingenieros los cuales comentaron sus vivencias malas y buenas.

Haciendo un análisis de esas historias, se llegó a la conclusión que aquellos que tenían en cuenta los logros, avances profesionales y el reconocimiento señalaban que había sido una buena experiencia laboral; sin embargo, aquellos que tenían en cuenta el pago, supervisión, relaciones de trabajo y condiciones ambientales, señalaban que había sido una mala experiencia.

Por esta razón, existen dos factores:

- Factores intrínsecos o motivadores: Hace referencia a la relación entre el colaborador y el trabajo, reconocimientos, trabajo estimulante, etc.
- Factores Extrínsecos: Hace referencia a las políticas y el reglamento de la organización, sueldo, supervisión y las condiciones ambientales.

Por ello, la satisfacción laboral tiene que ver con los factores intrínsecos, debido a que estimula el desarrollo psicológico para así lograr objetivos, etc. En cambio, la insatisfacción laboral tiene que ver con los factores extrínsecos, como la paga insuficiente, etc.

2.2.5.2. Teoría de las Necesidades de Maslow

Según Palomino (2017) afirma que para Maslow las necesidades humanas presentan 5 niveles:

- Fisiológicas: Hace referencia a las necesidades con respecto a la supervivencia.
- Seguridad: Hace referencia a que la persona intenta protegerse de amenazas y busca estabilidad tanto en la vida como en el trabajo.

- Sociales: En función a las Amistades y relaciones interpersonales.
- Estima: Reconocimiento propio ya sea por logros en el trabajo, confianza en sí mismo y en los demás, la reputación y el status.
- Autorrealización: Hace referencia a querer experimentar todo el potencial de desarrollo personal.

La jerarquización está de acuerdo al orden de importancia, siendo así las necesidades fisiológicas de orden inferior y la autorrealización como superior.

2.2.6. Actitud Positiva en relación a la Satisfacción Laboral

Hace referencia a una disposición que refleja optimismo y entusiasmo no solo sobre la actividad laboral sino también hacia los demás colaboradores. Gonzales (2001) indica que la actitud en un contexto laboral trata de promover esfuerzo personal, iniciativa, trabajo de equipo, creatividad, habilidad de adaptación y rápido traslado de información. Desarrollar la actitud resulta ser contribuyente hacia la experiencia durante las jornadas laborales. Del mismo modo, fomenta un mejor manejo de emociones, provocando momentos de crisis menos severas.

Dependiendo del trabajo y sus jornadas, los adultos pasan una gran parte de sus vidas en función al trabajo. Siendo así, existen casos en los cuales pasar tiempo con la familia o actividades recreativas se transfieren a segundo plano. Por ende, el esfuerzo por crear y desarrollar una actitud efectiva en el lugar de trabajo es altamente influenciado por las vivencias laborales, las cuales conllevan a la vida laboral fructífera.

Se comprende que la vida laboral agradable trata sobre el procedimiento de humanizar el lugar de ocupación en el trabajo y la satisfacción de necesidades de los trabajadores (Matabanchoy et al., 2014: 448). Este criterio se relaciona con el bienestar, la satisfacción, la salud y lo relacionado al trabajo.

2.2.7. Relaciones Laborales Positivas que Llevan a la Satisfacción Laboral

Las relaciones positivas en el trabajo según Hernández. E, Contreras. C y Díaz. B (2012) tienen como objetivo principal dar correspondencia a los intereses y metas de los colaboradores con los que se comparte el área de trabajo.

La citación que hicieron Yáñez. R, Ripoll. M y Arenas. M (2010) a Sachau (2007), hace referencia que las relaciones interpersonales positivas y negativas son variables que han sido estudiadas por la Psicología Organizacional.

Según Ramírez. L (2019) menciona que las relaciones interpersonales que cualquiera pueda tener, ya sea en el ámbito laboral o familiar, son de suma importancia porque ayuda a armonizar y a crear un ambiente ideal de unión entre los individuos. Por tal, una buena relación interpersonal se ha transformado en un requisito real para conseguir un nivel alto de confianza que los lleven a expresar sus inquietudes o dudas, objetivos y metas y por ende un alto nivel de satisfacción laboral.

Ferres, Connell y Travaglio (2004), citados por Yáñez y Arenas (2010), hace referencia que desarrollar la confianza entre los individuos se convierte en un facilitador para obtener relaciones interpersonales positivas en el trabajo, debido a que son igual de importantes que las relaciones familiares y personales. Las personas al tener confianza y afinidad con sus compañeros de trabajo, sentirán más comodidad para laborar productivamente y alcanzar sus metas y esto llevara a que sientan mayor satisfacción.

No es raro afirmar que, para muchos individuos, el centro de labores es como su segundo hogar, debido a que allí pasan la mayor cantidad de horas compartiendo y relacionándose con sus compañeros o jefes, es por ello que una buena relación interpersonal es un objetivo que muchas empresas buscan lograr para así alcanzar la satisfacción laboral de sus colaboradores, lo que lleva sin lugar a dudas a una mejor productividad.

Las relaciones positivas en cualquier ámbito son de suma relevancia y se pueden deteriorar con el tiempo e incluso llevar a una ruptura de lazos. Es por ello que conservar esas buenas relaciones es muy importante debido a que las relaciones que se desarrollan en el ámbito laboral influyen en el comportamiento y rendimiento del trabajador.

Martos, M., Alonso, E., Pozo, C. y Hernández, S. (2005), indican que las relaciones interpersonales negativas como el conflicto entre compañeros y superiores, dañan la confianza y comodidad al trabajar y, por ende, se daña el bienestar de los colaboradores lo que los lleva a sentirse que no son parte de la organización y el cumplimiento de metas y objetivos decae, teniendo como final un nivel muy bajo de satisfacción laboral.

Bauman (2007) menciona que construir relaciones interpersonales buenas y duraderas en la realidad actual en la que nos desenvolvemos con muchas exigencias e individuos con características e ideologías distintas, se vuelve una tarea de alta complejidad.

Otra citación hecha por Romero (2016) a Beiza (2012), menciona que el ser humano es la pieza más significativa para que se generen los vínculos interpersonales, sin importar si es una relación amical, de pareja o laboral. El ser humano utiliza herramientas fundamentales como la confianza, el lenguaje no verbal, la comunicación, colaboración, etc, para lograr un ambiente ideal para el rendimiento laboral.

2.2.8. Desarrollo Humano del Adulto Joven e Intermedio

2.2.8.1. Adulto Joven

Según Papalia, D. (1997), esta etapa abarca entre los 20 y 40 años de edad. La primordial particularidad de esta etapa es que los jóvenes comienzan a asumir roles familiares y sociales para lograr la responsabilidad de su propia vida y de quienes lo acompañan en la formación de una futura familia.

En esta etapa se hace referencia al periodo de mayor resistencia física y de energía, el cuerpo es más sólido y resistente contra enfermedades y si hubiera alguna se llega a superar rápido; es por ello que el índice de mortalidad es bajo y el motivo en común por la cual fallecen los hombres es por accidentes y las mujeres por cáncer. Así mismo, esta es la etapa ideal para escoger una pareja y establecerse con esta, conseguir amistades verdaderas y un trabajo consolidado (Papalia, D. 1997).

- Desarrollo intelectual

Algunos teóricos le han denominado pensamiento dialéctico, el cual hace referencia a la capacidad que tiene el individuo de tomar en cuenta la perspectiva contradictoria u opuesta de forma paralela. Este modelo de pensamiento desarrolla la integración y unión entre las vivencias y creencias propias dando pie a la creación de puntos de vista nuevos.

Si un adulto joven desarrolla este tipo de pensamiento tiende a ser más sensible a las contradicciones y toman más en cuenta las opiniones de otros.

Schaie (2003) propone un ejemplo de desarrollo cognitivo donde establece 5 etapas por donde pasan los individuos. Estas son:

- Etapa de adquisición: cubre desde la niñez hasta la adolescencia.
- Etapa de logro: abarca desde el término de la adolescencia hasta los 30 años de edad.
- Etapa de responsabilidad: empieza desde el desenlace de los 30 hasta inicio de los 60 años.

- Etapa ejecutiva: está incluida en los 30 años hasta la edad de 40.
- Etapa reintegrativa: hace referencia a la vejez.

Según este modelo, el adulto joven se posiciona en las etapas de logro, responsabilidad y ejecutiva; es decir, la persona se da cuenta de la necesidad de ejecutar conocimientos para el logro de objetivos y metas a largo plazo. Más adelante el individuo pone en práctica sus capacidades para la protección de su familia, personas que lo rodean en su trabajo, etc. Finalmente desarrolla distintas habilidades para desenvolverse en su medio (iglesias, instituciones académicas, etc.).

2.2.8.2. Adulto Intermedio

En esta etapa los individuos empiezan a experimentar ciertos cambios y la energía que antes les sobraba ahora les falta, dependiendo del estilo de vida que han llevado. Esta etapa abarca desde los 40 años a 65 años y está marcada por las experiencias ya vividas anteriormente por lo tanto es un tiempo de crecimiento y no solo de deterioro como algunos piensan.

- Desarrollo cognoscitivo

El adulto intermedio debido a las experiencias pasadas logra procesar la información y habilidades creando así nuevos conocimientos; por lo tanto, es más rápido en conseguir una solución ante los problemas. Así mismo, se define a este pensamiento como relativismo, en donde el adulto intermedio analiza desde distintas perspectivas y puede lograr una unión de ideas y experiencias, replanteando hechos y planificando tareas diariamente.

Aquí se da el rendimiento intelectual completo. Se mencionan 6 competencias:

- Memoria verbal.
- Número.
- Relaciones especiales.
- Razonamiento inductivo.
- Vocabulario

- Velocidad perceptual.

En esta etapa también se consolidan las relaciones. El matrimonio prospera cuando los hijos hayan tomado la decisión de independizarse abandonando la vivienda, el divorcio no se da tanto, se invierte menos tiempo en amistades, y la relación con sus hijos y padres mejoran.

En este periodo se dan distintas patologías, como:

- Diabetes.
- Artritis reumatoidea.
- Hipertensión.
- Osteoporosis.
- Alzheimer.
- Depresión.

2.2.9. Satisfacción Laboral en Adultos Jóvenes e Intermedios

Una consultora estadounidense llamada Gallup, realizó una investigación en el 2013 con el nombre de “State of TheAmericanWorkPlace” en donde se identificó la satisfacción laboral y compromiso de los colaboradores con sus empresas de trabajo y el 70% de estos señalaron no estar nada comprometidos o poco comprometidos con su trabajo.

Por otro lado, una empresa llamada Associatedpress junto con National Opinion Research center en Chicago (United States of America), señalaron que 9 de cada 10 trabajadores adultos intermedios tenían un nivel alto de satisfacción en el trabajo en el cual se desempeñaban. También afirmaron que, a pesar de haber algunos comentarios despectivos por parte de sus compañeros, había quienes si valoraban sus experiencias y sus años y por ende les pedían consejos.

Para los adultos intermedios, en donde la edad máxima para conseguir un trabajo es de 36 años, se sienten cada vez más desmotivados, incluso aquellos

que están en la “crisis de los 40” recuerdan sus sueños de jóvenes y les causa nostalgia.

Sin embargo, hay otros que al no tener carga familiar o no tener expectativas altas, se sienten satisfechos en la empresa en la cual laboran.

Hay algunas empresas en donde valoran mucho la experiencia y los años, cuyos trabajadores de estas, experimentan un nivel muy alto de satisfacción. Así mismo con los jóvenes en donde aprecian al nuevo talento y las nuevas ideas y aportaciones que este pueda tener, para así beneficiar a la empresa.

Muchos jóvenes cuando terminan sus estudios superiores creen que con eso es suficiente y podrán encontrar un buen trabajo, pero se “desencantan” cuando se dan cuenta que no es así, que por el contrario se necesita más. Por ello, muchos de estos jóvenes se han visto obligados a regresar a casa de sus padres por cuestiones económicas, sin embargo, otros han realizado trabajos que no tienen nada que ver con sus estudios o que no necesitan titulación universitaria, tan solo para contribuir a los ingresos económicos de la familia.

Hay quienes por ser jóvenes tienen ideas muy fantasiosas sobre el mundo laboral, que los puede conllevar a sufrir alguna crisis cuando se dan cuenta que el mundo laboral es muy distinto a como se lo imaginaron. Por ende, todo esto conlleva a los jóvenes no sentirse satisfechos laboralmente, además de no involucrarse adecuadamente con su trabajo y es por ello que es más probable que cambien de empleo continuamente, debido a que los adultos jóvenes toman en cuenta más lo interesante de su trabajo y las posibilidades que le pueda brindar la empresa.

En la misma investigación, previamente mencionada, solo el 38% de adultos jóvenes se sentían satisfechos laboralmente.

Las diferencias de edades se vinculan con la satisfacción laboral de cada uno. Eso tiene que ver porque adultos intermedios buscan sentirse necesarios y con

algo que hacer, en cambio los adultos jóvenes buscan ganar experiencias y aumentar su Marca Personal.

El clima organizacional también tiene un papel importante, puesto que quienes se desarrollan en una buena atmósfera laboral tienden a sentirse más satisfechos que quienes tienen problemas con sus compañeros, sobre todo con sus jefes.

2.3. Marco Conceptual

Satisfacción laboral: compuesto de actitudes que posee un colaborador acerca su puesto de empleo en donde influyen las relaciones interpersonales, los salarios, las recompensas, el clima laboral, ascensos, etc.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

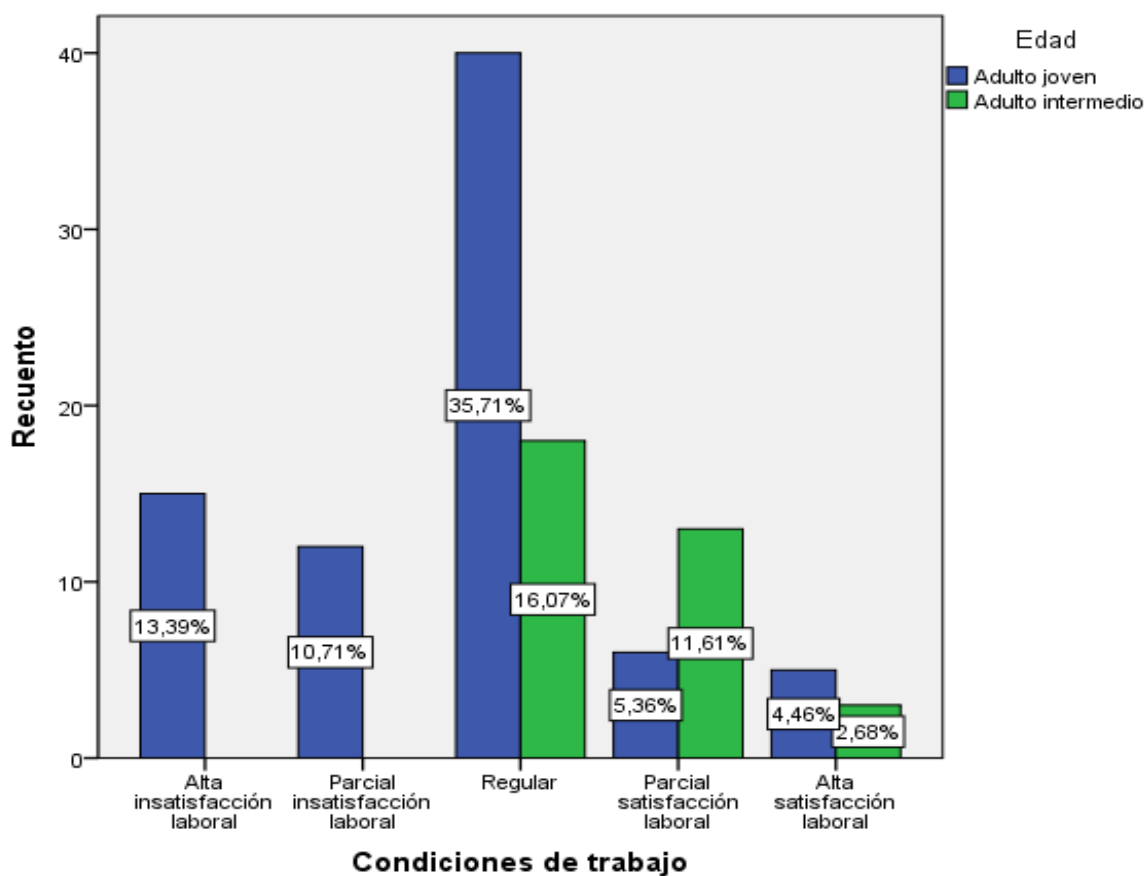
3. RESULTADOS

En la siguiente sección se grafican las Tablas 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11 que muestran el análisis descriptivo y distribución de variables, y análisis de estos mismos para la respectiva corroboración de hipótesis.

Tabla 4

Nivel de satisfacción según condiciones de trabajo entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Condiciones de trabajo					Total	
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral		
Edad	Adulto joven	Fi	15	12	40	6		5
		% hi	13,39%	10,71%	35,71%	5,36%	4,46%	69,64%
Edad	Adulto intermedio	Fi	0	0	18	13	3	34
		% hi	0,00%	0,00%	16,07%	11,61%	2,68%	30,36%
Total		Fi	15	12	58	19	8	112
		% hi	13,39%	10,71%	51,79%	16,96%	7,14%	100,00%



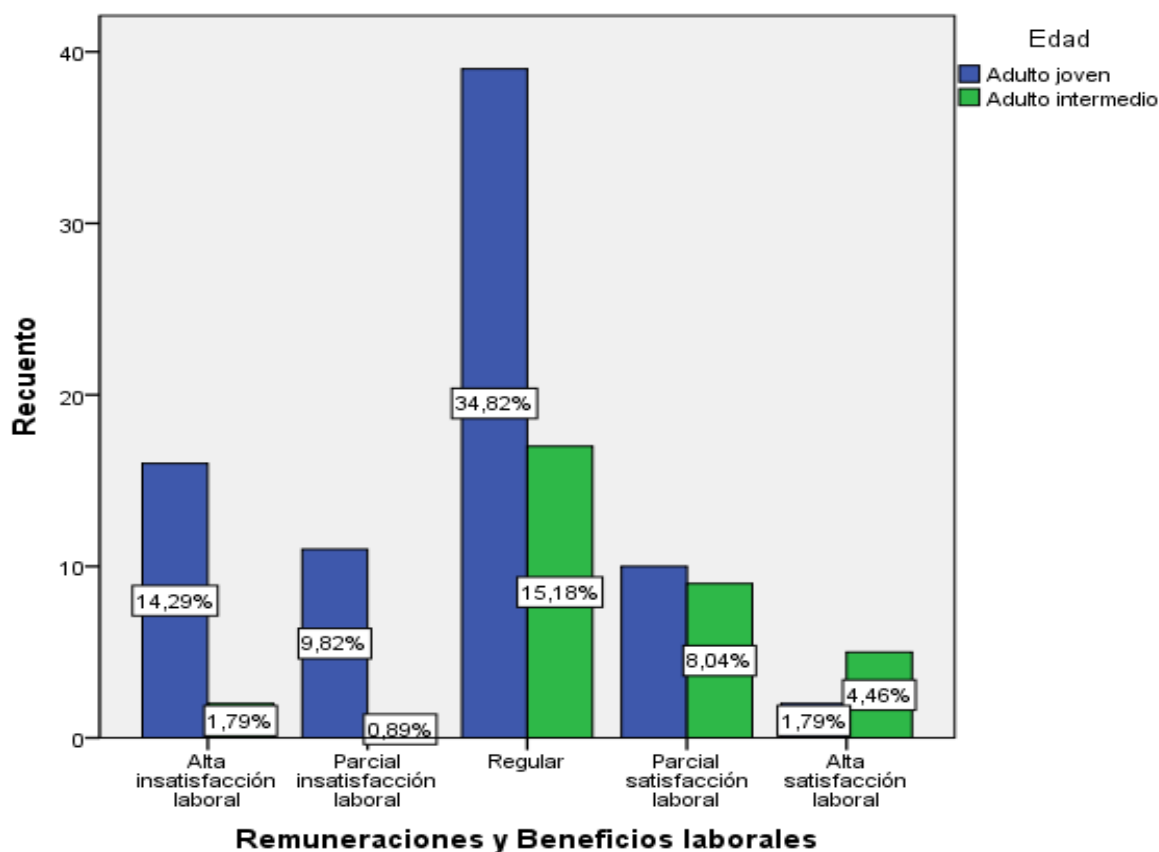
Fuente: Tabla 4

Interpretación: En cuanto a esta categoría se demuestra que el 13,39% de los adultos jóvenes sienten alta insatisfacción laboral y solo el 4,46% sientes alta satisfacción. En cuanto a los adultos intermedios los porcentajes oscilan entre regular y alta satisfacción laboral (16,07% y 2,68% respectivamente).

Tabla 5

Nivel de Satisfacción según remuneraciones y beneficios laborales entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Remuneraciones y Beneficios laborales					
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral	Total
Edad	Adulto joven	Fi 16	11	39	10	2	78
		% hi 14,29%	9,82%	34,82%	8,93%	1,79%	69,64%
	Adulto intermedio	Fi 2	1	17	9	5	34
		% hi 1,79%	0,89%	15,18%	8,04%	4,46%	30,36%
	Total	Fi 18	12	56	19	7	112
		% hi 16,07%	10,71%	50,00%	16,96%	6,25%	100,00%



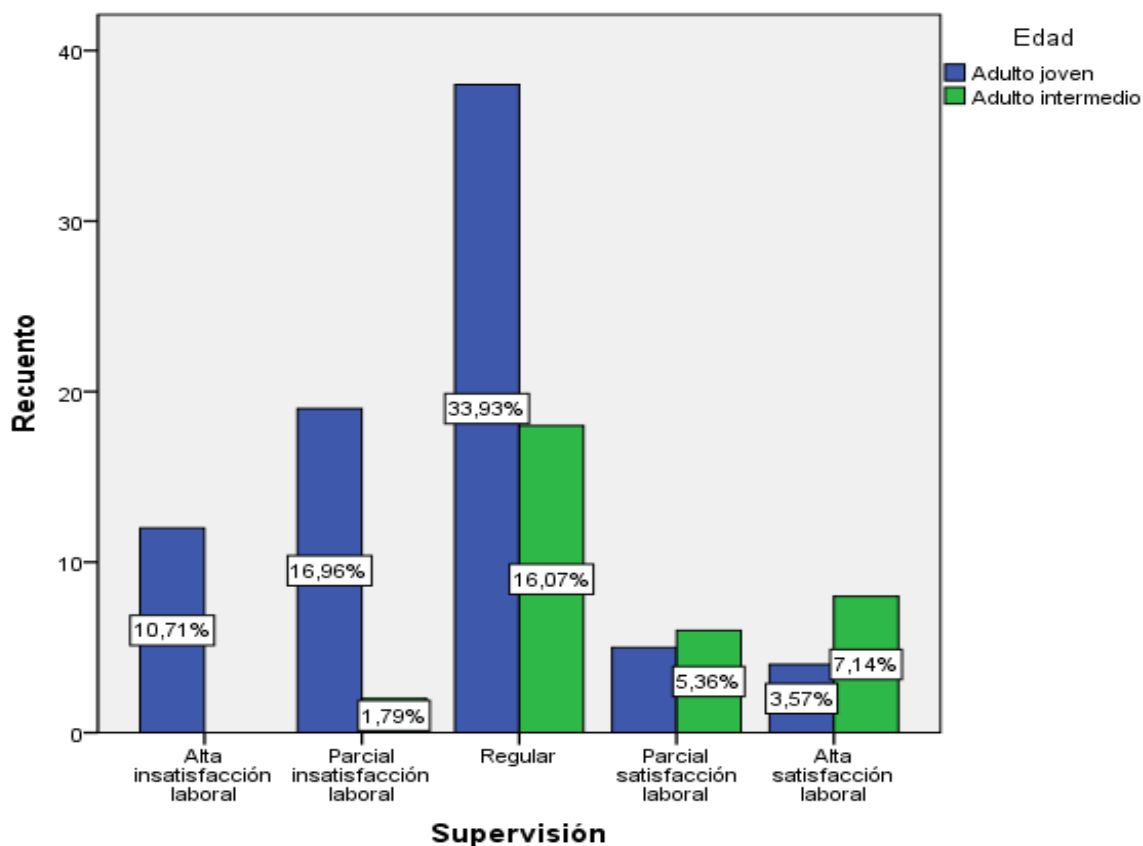
Fuente: Tabla 5

Interpretación: En esta categoría el porcentaje de adultos jóvenes (14,29%) supera a adultos intermedios (1,79%) en cuanto a alta insatisfacción laboral. Solo el 1,79% de adultos jóvenes sienten alta satisfacción, mientras que los adultos intermedios, el 15,18% sienten regular satisfacción laboral y el 8,04% parcial satisfacción.

Tabla 6

Nivel de Satisfacción según supervisión entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Supervisión					Total	
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral		
Edad	Adulto joven	Fi	12	19	38	5	4	78
		% hi	10,71%	16,96%	33,93%	4,46%	3,57%	69,64%
	Adulto intermedio	Fi	0	2	18	6	8	34
		% hi	0,00%	1,79%	16,07%	5,36%	7,14%	30,36%
	Total	Fi	12	21	56	11	12	112
		% hi	10,71%	18,75%	50,00%	9,82%	10,71%	100,00%



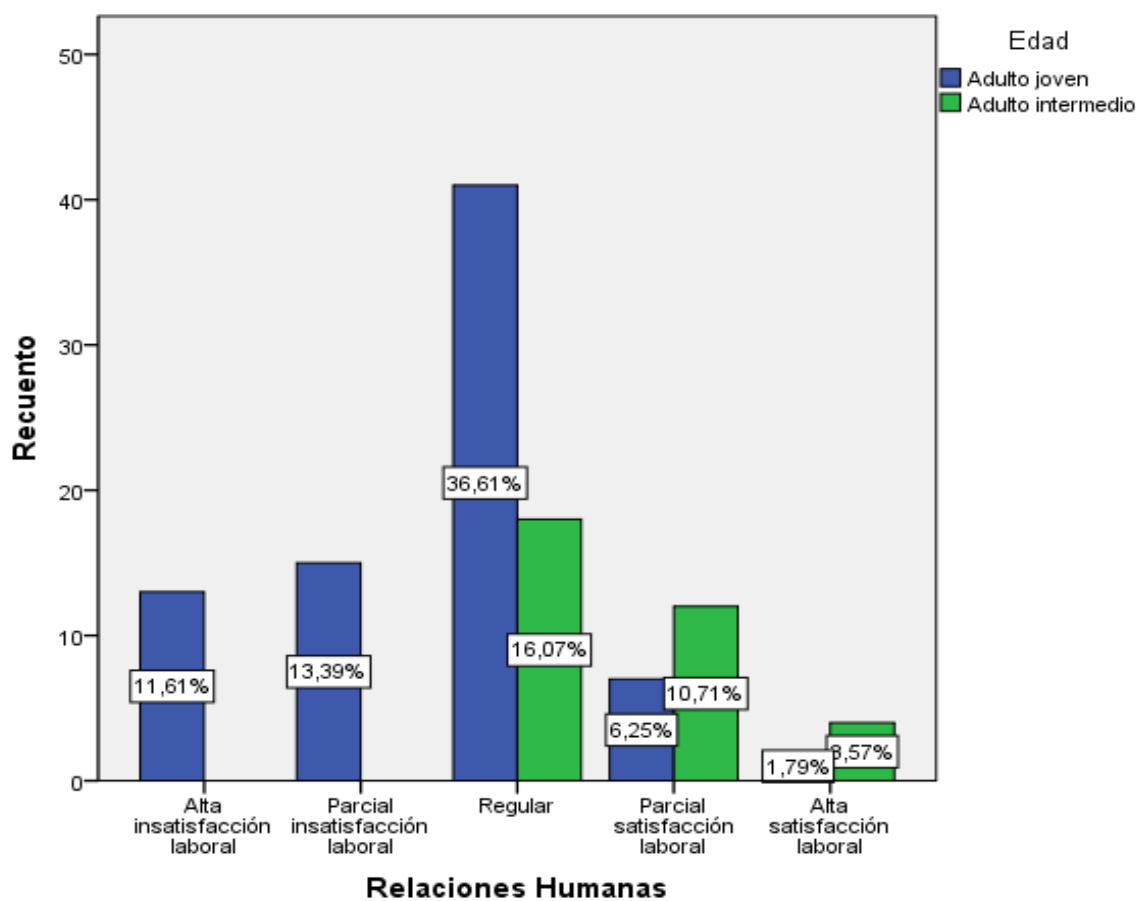
Fuente: Tabla 6

Interpretación: En cuanto a esta categoría el 7,14% de adultos intermedios supera a los adultos jóvenes (3,57%) en cuanto satisfacción laboral alta. En tanto al nivel de alta insatisfacción laboral los adultos jóvenes manifiestan mayor insatisfacción con 10,71%.

Tabla 7

Nivel de Satisfacción según relaciones Humanas entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Relaciones Humanas					
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral	Total
Edad	Adulto joven	Fi 13	15	41	7	2	78
	% hi	11,61%	13,39%	36,61%	6,25%	1,79%	69,64%
	Adulto intermedio	Fi 0	0	18	12	4	34
	% hi	0,00%	0,00%	16,07%	10,71%	3,57%	30,36%
	Total	Fi 13	15	59	19	6	112
	% hi	11,61%	13,39%	52,68%	16,96%	5,36%	100,00%



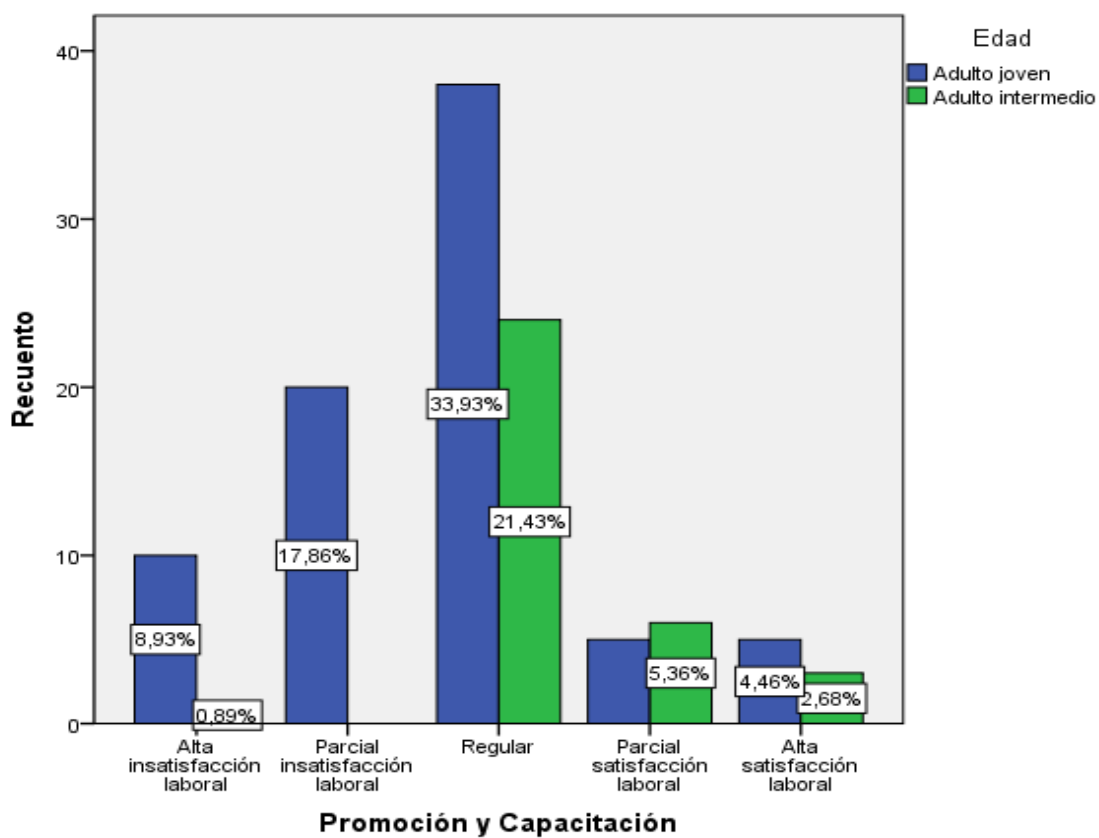
Fuente: Tabla 7

Interpretación: En esta dimensión se comprueba que solo el 1,79% de los adultos jóvenes sienten alta satisfacción laboral en comparación de los adultos intermedios (8,57%) y el 36,61% de adultos jóvenes regular satisfacción.

Tabla 8

Nivel de Satisfacción según promoción y capacitación entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Promoción y Capacitación					Total	
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral		
Edad	Adulto joven	Fi 10	20	38	5	5		78
	% hi	8,93%	17,86%	33,93%	4,46%	4,46%		69,64%
	Adulto intermedio	Fi 1	0	24	6	3	34	
	% hi	0,89%	0,00%	21,43%	5,36%	2,68%	30,36%	
	Total	Fi 11	20	62	11	8	112	
	% hi	9,82%	17,86%	55,36%	9,82%	7,14%	100,00%	



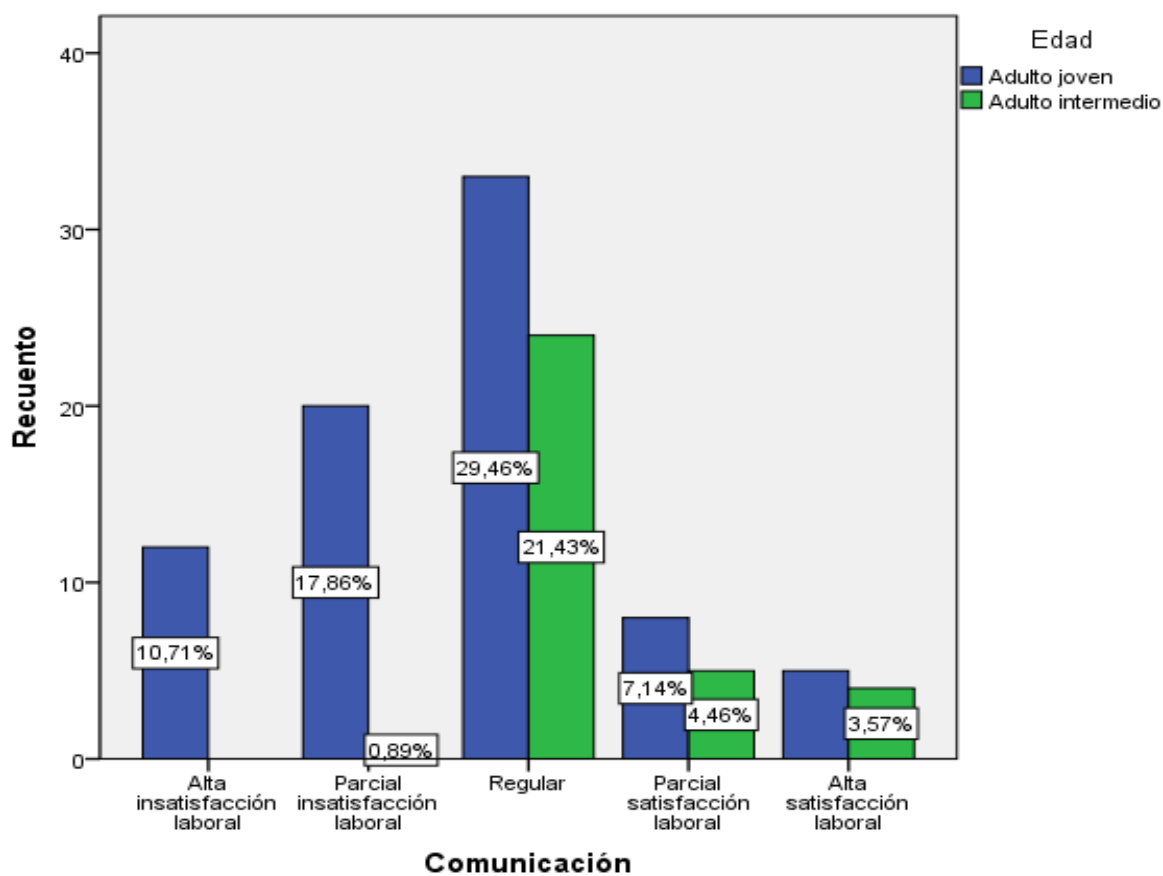
Fuente: Tabla 8

Interpretación: En esta categoría se demuestra que ambos sienten regular satisfacción laboral y solo el 0,89% de adultos intermedios sienten alta insatisfacción laboral.

Tabla 9

Nivel de Satisfacción según Comunicación entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Comunicación					Total	
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral		
Edad	Adulto joven	Fi	12	20	33	8		5
		% hi	10,71%	17,86%	29,46%	7,14%	4,46%	69,64%
Edad	Adulto intermedio	Fi	0	1	24	5	4	34
		% hi	0,00%	0,89%	21,43%	4,46%	3,57%	30,36%
Total		Fi	12	21	57	13	9	112
		% hi	10,71%	18,75%	50,89%	11,61%	8,04%	100,00%



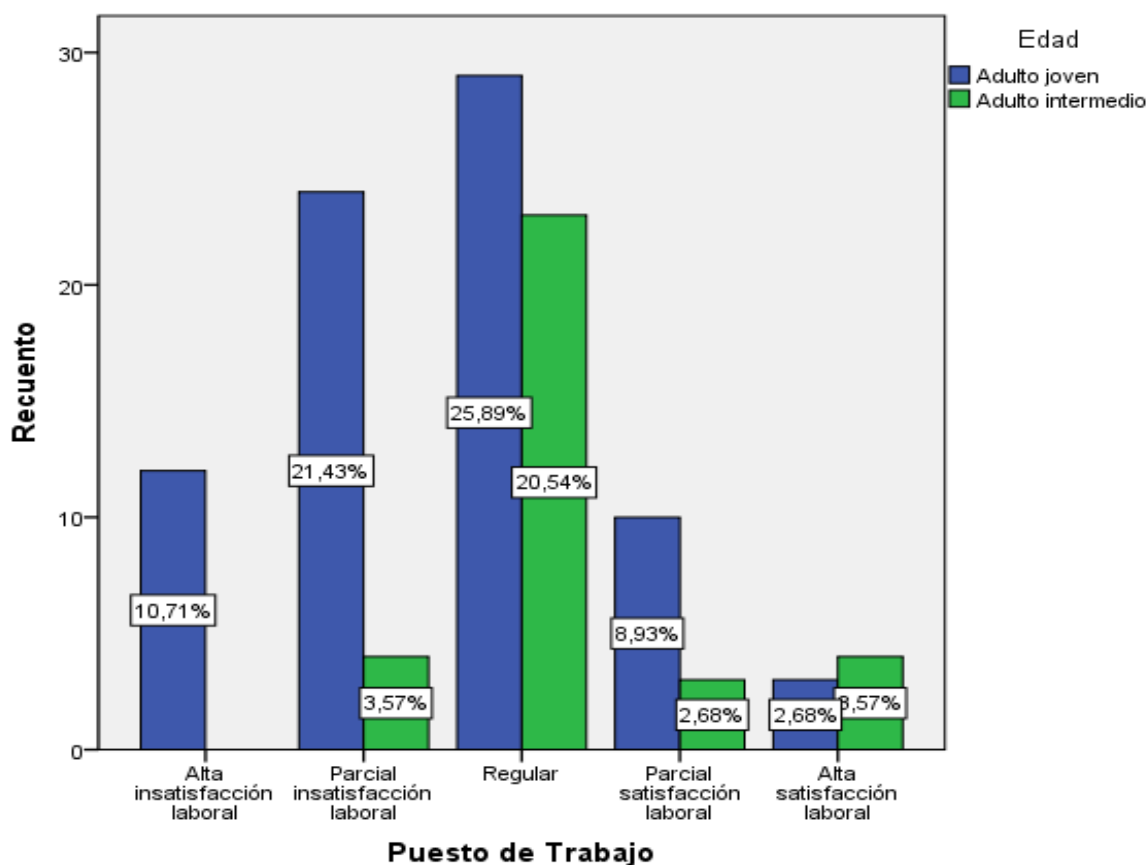
Fuente: Tabla 9

Interpretación: En esta dimensión se comprueba que los adultos intermedios se sienten más satisfechos que los adultos jóvenes, sin embargo, existen un 7,14% que sienten parcial satisfacción laboral y solo un 0.89% de adultos intermedios que sienten parcial insatisfacción.

Tabla 10

Nivel de Satisfacción según puesto de trabajo entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Puesto de Trabajo					Total	
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral		
Edad	Adulto joven	Fi	12	24	29	10	3	78
	% hi		10,71%	21,43%	25,89%	8,93%	2,68%	69,64%
Adulto intermedio	Fi		0	4	23	3	4	34
	% hi		0,00%	3,57%	20,54%	2,68%	3,57%	30,36%
Total	Fi		12	28	52	13	7	112
	% hi		10,71%	25,00%	46,43%	11,61%	6,25%	100,00%



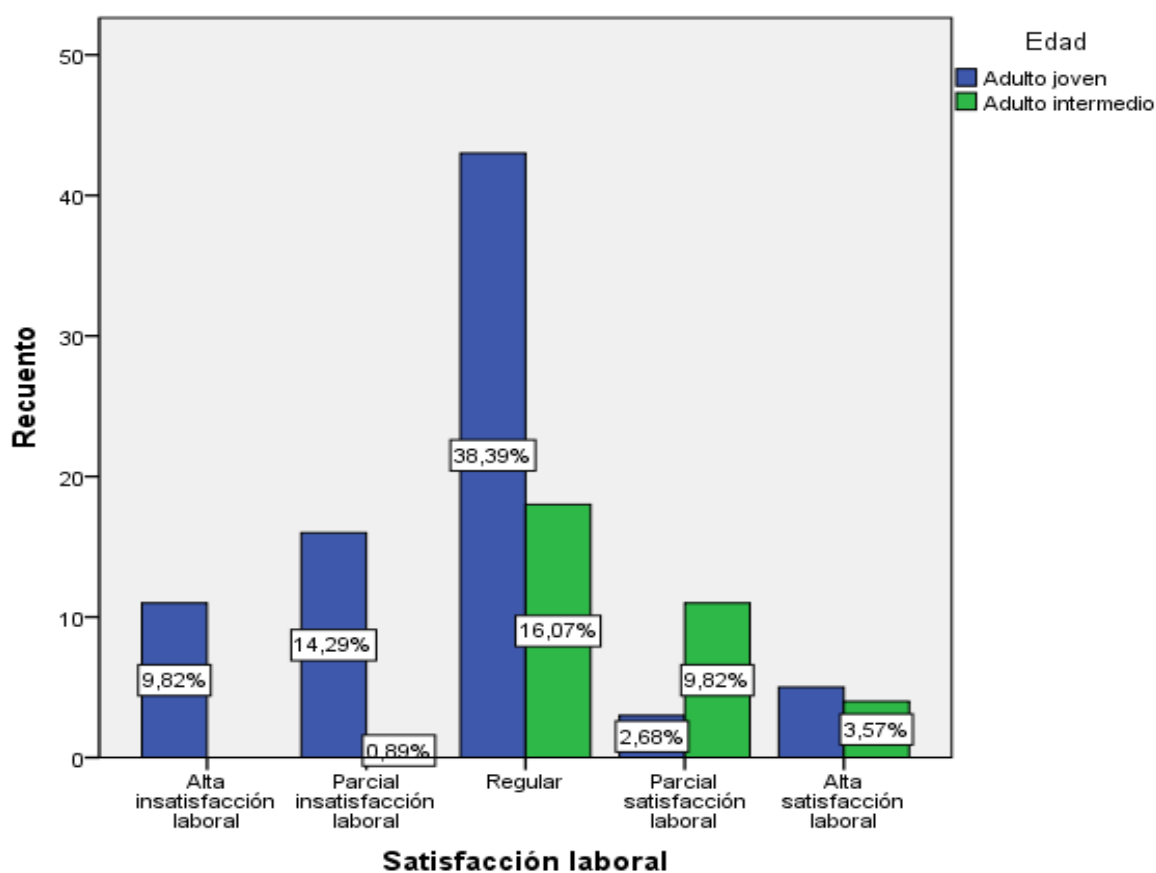
Fuente: Tabla 10

Interpretación: En esta dimensión solo el 2,68% de adultos jóvenes sienten alta satisfacción laboral; a diferencia de los adultos intermedios que sienten regular (20,54%) y alta satisfacción (8,57%)

Tabla 11

Nivel de Satisfacción laboral entre adultos jóvenes y adultos intermedios en un hospital privado de Piura.

		Satisfacción laboral					
		Alta insatisfacción laboral	Parcial insatisfacción laboral	Regular	Parcial satisfacción laboral	Alta satisfacción laboral	Total
Edad	Adulto joven	Fi 11	16	43	3	5	78
		% hi 9,82%	14,29%	38,39%	2,68%	4,46%	69,64%
	Adulto intermedio	Fi 0	1	18	11	4	34
		% hi 0,00%	0,89%	16,07%	9,82%	3,57%	30,36%
	Total	Fi 11	17	61	14	9	112
		% hi 9,82%	15,18%	54,46%	12,50%	8,04%	100,00%



Fuente: Tabla 11

Interpretación: En esta categoría se demuestra que los adultos intermedios oscilan su satisfacción entre regular y parcial satisfacción (16,07% y 9,82% respectivamente). En cuanto al nivel de parcial insatisfacción laboral los adultos jóvenes superan (14,29%) a los adultos intermedios (0.89%).

3.1. Docimasia de Hipótesis

Tabla 12

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 4.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	24,996 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	31,373	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,069	1	,000
Nº de casos válidos	112		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,43.

Tabla 13

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 5.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	14,093 ^a	4	,007
Razón de verosimilitud	14,648	4	,005
Asociación lineal por lineal	12,510	1	,000
Nº de casos válidos	112		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,13.

Tabla 14

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 6.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	20,154 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	23,532	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,570	1	,000
Nº de casos válidos	112		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,34.

Tabla 15

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 7.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,616 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	32,275	4	,000
Asociación lineal por lineal	22,799	1	,000
Nº de casos válidos	112		

a. 4 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,82.

Tabla 16

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 8.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,354 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	22,298	4	,000
Asociación lineal por lineal	9,457	1	,002
Nº de casos válidos	112		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,43.

Tabla 17

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 9.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,708 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	22,184	4	,000
Asociación lineal por lineal	10,648	1	,001
Nº de casos válidos	112		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,73.

Tabla 18

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 10.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	16,087 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	19,539	4	,001
Asociación lineal por lineal	8,955	1	,003
Nº de casos válidos	112		

a. 4 casillas (40,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,13.

Tabla 19

Contrastación de Hipótesis extraído de la Tabla 11.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,871 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	28,975	4	,000
Asociación lineal por lineal	17,172	1	,000
Nº de casos válidos	112		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,73.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE

RESULTADOS

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación, en cuanto al factor de condiciones del trabajo se denota que los adultos intermedios oscilan entre sentirse alta y parcialmente satisfechos a diferencia de los adultos jóvenes en donde la mayoría siente una regular y alta insatisfacción laboral, lo que se entiende que los adultos intermedios presentan una mayor satisfacción laboral con respecto a los adultos jóvenes. Estos datos concuerdan con la investigación hecha por Tuesta, N. en el 2018, en donde detalla que, en el mismo factor antes mencionado, los participantes mayores a 46 años, es decir, adultos intermedios superan en satisfacción a los adultos jóvenes.

Del mismo modo, la misma investigación de Tuesta, N. (2018) encontró que existe una diferencia de satisfacción laboral en cuanto a remuneraciones y recompensas, dichos resultados se pueden relacionar con las diferencias encontradas en el factor de remuneraciones y recompensas que mide la prueba utilizada, en donde denota que los adultos intermedios sienten mayor satisfacción laboral que los adultos jóvenes.

Calderón, N. (2017) realizó una investigación en el año 2017, en donde obtuvo como resultados que el 34,3% de sus evaluados manifiestan un nivel bajo de supervisión y un nivel regular en cuanto a satisfacción laboral. Esto concuerda con los resultados conseguidos en esta investigación, en donde se evidencia que tanto adultos jóvenes como adultos intermedios se encuentran en un nivel regular de satisfacción laboral en cuanto al factor de supervisión.

En el factor de Relaciones humanas, los resultados obtenidos mostraron que los adultos jóvenes se encontraban en un nivel regular y alta insatisfacción laboral a comparación de los adultos intermedios que presentan mayor satisfacción, puesto que estos consideran las relaciones interpersonales como un factor importante para lograr la satisfacción laboral. Esto concuerda con los resultados de la investigación realizada por Alvarado, M. y Flores, E. en el año 2019, en

donde señala que el 96% de los evaluados mantienen un nivel medio alto en el factor de relaciones humanas lo cual beneficia a una favorable satisfacción laboral.

En cuanto a los resultados del factor de Promoción y capacitación, en donde se refleja que los adultos intermedios oscilan su bienestar entre regular y parcial satisfacción y los adultos jóvenes presenta una regular y alta insatisfacción laboral. Estos concuerdan con los resultados obtenidos en la investigación hecha por Lima, J. y Polanco, F. en el año 2017 en donde se demostró que, a pesar de no haber una diferencia relevante, los adultos intermedios superan a los adultos jóvenes con un 10,45% y 9.80% respectivamente.

Otro factor importante en el cual hubo diferencias fue en el de comunicación, en donde nuevamente los adultos intermedios superan en satisfacción laboral a los adultos jóvenes. Estos resultados obtenidos se relacionan con los de la investigación hecha por Tuesta, N. (2018) puesto que se evidencia que existe una mayor satisfacción si se mantiene una buena comunicación en el ámbito laboral. Aquello se vería reflejado tanto en la satisfacción, así como en el clima laboral.

Según la investigación ejecutada por Ubaldo, Y. (2019) señala que solo el 17,5% de su población evaluada muestran un nivel favorable de satisfacción laboral en relación a sus puestos de trabajo, en donde no presenta diferencias en cuanto a porcentaje según el rango de edad, es decir tanto adultos jóvenes como adultos intermedios. Estos resultados no concuerdan con la presente investigación puesto que se señala que si existe diferencia en cuanto a rango de edad; los adultos jóvenes sienten entre parcial y regular insatisfacción a comparación de los adultos intermedios que se encuentran entre regular y alta satisfacción laboral.

Como resultados de satisfacción Laboral en general, se encontró que solo el 4,46% de los adultos jóvenes sienten alta satisfacción y los restantes oscilan entre regular y alta insatisfacción laboral, sin embargo los adultos intermedios sienten mayor satisfacción con 16,07% de regular y 9,82% de parcial satisfacción a diferencia de los adultos jóvenes; esto concuerda con los hallazgos de Rios, D. et al. (2018) que al evaluar la satisfacción laboral de colaboradores relacionada con

características sociodemográficas de los mismos, obtuvo como resultado que del total de 96 trabajadores evaluados, aquellos que se sitúan entre los 25 a 44 años de edad sienten menor satisfacción laboral a diferencia de los adultos de 45 años en adelante que muestran una mayor satisfacción. A su vez concuerda con los resultados obtenidos de la investigación realizada por Requejo (2019) en la cual evaluó a 113 participantes, en donde el 17.70% del total de adultos jóvenes considerados sienten parcial satisfacción laboral, mientras que el 98.23% de los adultos intermedios sienten una satisfacción laboral alta.

Según la investigación realizada por una gran red de empleo en Iberoamérica llamada “Trabajando.com”, obtuvieron como resultados que el 20% de los encuestados indican que no existe buenas relaciones en el ámbito laboral, el 19% señala que su jefe no se desempeña como un buen líder ni se tiene buenas relaciones con él, el 12% no está satisfecho con su sueldo y el 7% comentó que su actual trabajo no les brinda posibilidades de ascender de puesto ni hacer línea de carrea. Dichos resultados se pueden relacionar con los de la presente investigación en donde se menciona detalladamente y saca a relucir en las tablas que los factores mencionados (condiciones de trabajo, supervisión, remuneraciones y beneficios, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación, puesto de trabajo) cumplen un rol fundamental dentro de las empresas para lograr una alta satisfacción laboral de los colaboradores, mencionando así que en cada uno de los factores que evalúa la prueba utilizada en esta investigación, los adultos intermedios superan a los adultos jóvenes. Por ende, las hipótesis planteadas con anterioridad se comprobarían.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo a la investigación realizada se concluye lo siguiente:

- Respecto al primer factor que evalúa el test aplicado, nivel de Satisfacción según Condiciones de Trabajo, denota que los adultos jóvenes sienten menos satisfacción laboral a diferencia de los adultos intermedios.
- En cuanto al factor de Remuneraciones, los adultos jóvenes sienten menos satisfacción debido a que tienen expectativas más altas respecto al tema, sin embargo, los adultos intermedios debido a experiencias laborales anteriores se sienten más satisfechos.
- En el siguiente factor, Satisfacción Laboral según Supervisión, solo un 1,79% de los adultos intermedios se sienten parcialmente insatisfechos, haciendo notar que aun así la gran mayoría supera en satisfacción a los adultos jóvenes.
- En otro de los factores, como Relaciones Humanas, los adultos jóvenes se sienten menos satisfechos en su trabajo que los adultos intermedios, puesto que estos perciben su ambiente e interrelaciones de una manera mejor.
- En los aspectos de comunicación y puesto de trabajo, los adultos intermedios mantienen la superioridad en comparación a los adultos jóvenes, debido a que los primeros perciben su puesto actual como conforme y adecuado para ellos.

- Los adultos intermedios superan a los adultos jóvenes en cuanto a satisfacción laboral general, siendo así los adultos intermedios se encuentran en un nivel alto de satisfacción mientras que los adultos jóvenes oscilan entre el nivel promedio y bajo.
- Todos los factores previamente mencionados priman necesariamente para generar satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones

- Expandir esta investigación y el test utilizado a otras poblaciones con el fin de lograr el objetivo principal planteado anteriormente en otras empresas que tengan la misma problemática.
- Realizar futuras investigaciones que añadan otras variables que se encuentren relacionadas para establecer una información más profunda y que sirva de modelo para otras empresas o poblaciones.
- Ante los resultados ya expuestos se recomienda realizar procesos de gestión con la finalidad de lograr un mejor desenvolvimiento y comodidad en los adultos jóvenes, quienes según esta investigación son los menos satisfechos en su centro de labores.
- Esta investigación sirva de motivación para darle el valor real a la importancia de la satisfacción laboral para que los colaboradores sientan el respectivo bienestar en su centro de trabajo.

- En base a los resultados de esta investigación, se recomienda concientizar con distintas técnicas a los jefes de empresa para lograr el bienestar de los colaboradores y por ende hacerlos sentir importantes para la organización (escuchar sugerencias, opiniones, quejas, etc.).
- Implementar programas de evaluación constante a los colaboradores mediante evaluaciones de desempeño para medir el logro de objetivos y así lograr un feedback beneficioso y al mismo tiempo que se brinde el reconocimiento correspondiente, motivándolos a mejorar y sentirse comprometidos en su trabajo.
- De acuerdo a los factores mencionados poner en práctica programas de capacitación dedicados a adultos jóvenes e intermedios para expandir sus conocimientos y adquirir habilidades nuevas.
- Del mismo modo mantener el interés y satisfacción laboral en los adultos intermedios a través de gestiones respecto a los factores ya mencionados y por ende generar mayor productividad en la empresa.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS Y

ANEXOS

6. REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. Referencias

Alcaide Hernández, F. (2009). *La gestión de la retribución*.

Aliaga Pérez, D. (2019). *Empowerment y la satisfacción laboral en la empresa Teleatento del Perú SAC de la jefatura Cencosud Perú, ATE 2019* (Tesis de Licenciado. Universidad César Vallejo). Lima.

Alonso, P. (2008). Estudio Comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 24(1), 25-40.

Alvarado Moreno, M. y Flores Salinas, E. (2019). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del área de Crédito y operaciones de la caja Trujillo- Agencia Centro 2019* (Tesis de Licenciado. Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo, Perú.

Araya, M., Medina, A. (2019). Satisfacción Laboral Y Clima Organizacional En Funcionarios De Atención Primaria De Salud De Una Comuna En Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157.

Arroyo García, A. y Alpaca Salvador, H. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO, Piura. *Ciencia y Negocios*, 1(2019), 65-77.

Atalaya Pisco, M. (2018). *Satisfacción Laboral y Síndrome Burnout en Trabajadores Administrativos de una Unversidad Estatal*. (Tesis de Doctorado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Lima, Perú.

Bauman, Z. (2007). *La Sociedad Sitiada*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Bealtrán, E., Palomino, M. (2014). *Propuesta Para Mejorar La Satisfacción Laboral En Una Institución Educativa A Partir De La Gestión Del Clima Laboral*. (Tesis de Maestría. Universidad del Pacífico). Lima, Perú.

Calderón Cobón, E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. (Tesis de Licenciado. Universidad Rafael Landívar). Guatemala.

Calderón Gálvez, N. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017* (Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo). Trujillo, Perú.

Candela Campoverde, M. (2019). *Nivel de satisfacción laboral de los docentes de inglés del Centro de Idiomas de una universidad privada de Piura, 2018* (Tesis de Maestría. Universidad Privada de Piura). Piura, Perú.

Cardona, I. (2013). *Incidencia de la comunicación entre jefe- empleado en el clima organizacional del área de Fabrica de una empresa Azucarera de la costa sur*. (Tesis de Licenciado. Universidad Rafael Landívar). Escuintla, Guatemala.

Carhuachín, E. (2019). *La satisfacción laboral como predictora del desempeño laboral percibido en una PYME de Lima* (Tesis de Título Profesional. Universidad San Ignacio de Loyola). Lima, Perú.

Casana Rubio, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis de Pregrado. Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo, Perú.

Cascorbi, A. Domsch, M. y Cascorbi, A. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research* 28. 714-734.

Charlin de Groote, M. (Ed). (2006). *Juventud y mercado laboral: brechas y barreras*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Flacso.

Chavez, L., Grijalba, M., Bárcenas, D., Matabanchoy, S., y Zambrano, C. (2017). Actitudes Hacia La Calidad De Vida Laboral En Trabajadores Control De Vía De Transporte Urbano. *Tendencias*, 28(2), 69-85.

Cornejo, J. (2002). *Nivel de satisfacción laboral entre un grupo de agentes de vigilancia de sexo masculino que laboran en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima, Perú* (Tesis de Licenciatura. Universidad San Martín de Porres). Lima, Perú.

Cueva, K. y Díaz, M. (2017). *Satisfacción Laboral y Su Relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. (Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Union). Tarapoto, Perú.

Fernández Collado. C, Hernández Sampieri. R, Baptista Lucio.M (2014). *Metodología de la Investigación 6° edición*. Mexico: Mc Graw Hill Education.

Fontdevila, E., Rojo, F., Campero, E., Mangini, B., y Fernández, M. (2018). *Estudio sobre expectativas laborales de los jóvenes rurales: una aproximación cualitativa*.

Frias Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (Tesis de Maestría, Universidad de Chile). Santiago de Chile, Chile.

Gonzales Morales, O. (2001). Actitudes y motivaciones hacia el trabajo y la creación de empresas según el género. *Boletín económico de ICE, Información Comercial Española*, 2709, 21-30.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Trabajo de Investigación. Universidad de Cayo). Mendoza, Argentina.

Hernández, E. Contreras, C. y Díaz, B. (2012). Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevaecientes en un mundo globalizado. México: B.

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.

Lee, Y. & Chang, H. (2008). Relations Between Team Work And Innovation In Organizations And The Job Satisfaction Of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*, 25, 732-739.

Lima, J y Polanco, F (2017). *Satisfacción laboral en los Millennials en comparación a la generación "X" en Arequipa, 2017* (Tesis de Licenciatura. Universidad Católica San Pablo). Arequipa, Perú.

Martos Méndez, M., Alonso, E., Pozo, C. y Hernandez, S. (2005). Determinantes de la satisfacción laboral en trabajadores de la administración pública: el valor de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. *Ansiedad y Estrés*, 11(2-3), 247-264.

Matabanchoy, S. Calderón, G. y Betancourt, S. (2014). *Aproximaciones a la reflexión sobre la calidad de vida laboral, en: Psicología de las organizaciones y del trabajo*. Valle del Cauca: Editorial Bonaventuriana.

Mendoza, R. y Moyano, E. (2019). Las variaciones de la Satisfacción Vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la Salud". *Revista gerencia y Políticas de salud*, 18(36). Doi: 10.11144/Javeriana.rgps18-36.vsve.

Mendoza, S. (2016). *Relación entre clima social familiar y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub-gerencia y medio ambiente de la Municipalidad distrital de Castilla, Piura* (Tesis de Licenciatura. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Piura, Perú.

Montoya Arce, J. y Oca de Vargas, H. (2009). *Situación laboral de la población adulta mayor en el Estado de México*. México: Editorial Universidad Autónoma del Estado de México.

Moreno Perea, S. y Pérez Sánchez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33.

Palma, S. (2004). *Escala de satisfacción Laboral. SL-SPC*. Lima, Perú.

Palomar, J y Victorio, A. (2016) *Expectativas laborales en la adolescencia: correlatos psicosociales* (Trabajo de Investigación. Universidad Iberoamericana de Ciudad de México). Ciudad de México, México.

Palomino, P. (2017). *Influencia del clima laboral en la motivación de los empleados de la empresa global Business en la provincia de Lima 2015* (Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo). Trujillo, Perú.

Papalia, D. Olds, S. y Feldman, R. (2009). *Psicología del Desarrollo Humano*. México: McGraw-Hill.

Pastor, G. (2000). *Conducta interpersonal. Ensayo de Psicología Social sistemática*. España: Editorial Universidad Pontificia de Salamanca.

Pino, G. Perdetti, R. Martínez, C. y Lara, E. (2011) *Adulto joven*. Universidad de Concepción.

Ramirez Wong, L. (2019). *Relaciones Interpersonales En El Ámbito Laboral* (Tesis de Licenciatura. Repositorio Institucional del ITESCO). Jalisco, México.

Requejo Boderó, C. (2019). *Nivel De Satisfacción Laboral En Los Trabajadores De La Municipalidad Provincial De Zarumilla - Tumbes, 2018* (Tesis de Licenciatura. Universidad Católica los Angeles de Chimbote). Tumbes, Perú.

Rios, D., Gonzales, R., Ponce, H., Vargas, C. (2018). *Felicidad y Satisfacción Laboral de los Consultores empresariales de Lima Metropolitana y el Callao*. (Tesis de Maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú). Lima, Perú.

Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración (8ª. ed.)*. México: Editorial Pearson.

Robbins, S. y Judge, T. (2015). *Comportamiento organizacional*. (15ª edición). México: Pearson

Romero, L. (2016). *Relaciones interpersonales y clima laboral de los colaboradores en la empresa minera construcción y transporte La Libertad SRL (MINCOTRALL) contrata de minera aurífera Retamas SA (MARSA) distrito de Parcoy-provincia de Pataz: 2016*. (Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo). Trujillo, Perú.

Ruíz Gómez, A. y Zavaleta Flores, M. (2013). *Escala de Satisfacción Laboral SL- ARG*. Chimbote. Perú.

Sánchez, E. (16 de Junio, 2019). *¿Cómo tener una actitud positiva en el trabajo?* [Mensaje en un Blog]. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/una-actitud-positiva-en-el-trabajo/>

Sánchez Moncada, L. y Mauricio Rivera, M. (2017). *Satisfacción Laboral De Profesionales De Enfermería En El Servicio De Emergencia Del Hospital De La Amistad Perú – Corea Santa Rosa II-2 – Piura 2017* (Tesis de Segunda Especialidad. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo). Piura, Perú.

Schaie, K. y Willis, S. (2003). *Psicología De La Edad Adulta Y La Vejez*. Madrid, España: Pearson Educación.

Sohr-Preston, S. Scaramella, L. Martin, M. Neppl, T. Ontai, L. & Conger, R. (2013). Parental Socioeconomic Status, Communication, and Children's Vocabulary Development: A Third-Generation Test of the Family Investment Model. *Child Development*, 84(3), 1046-1062.

Tuesta Castro, N. (2018). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de las Unidades de Peaje de una Consensionaria de Carreteras en el Perú año 2018*. (Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo). Perú.

Ubaldo Contreras, Y. (2019). *La Satisfacción laboral de los colaboradores dl área de ventas de una empresa Retail con sede en Huancayo en el año 2019* (Tesis de Pregrado. Universidad Continental). Huancayo, Perú.

Undurraga Infante, C. (2010). *Psicología Del Adulto. De La Conquista Del Mundo A La Conquista De Sí Mismo*. Chile: Ediciones UC.

Vargas, I. (2014). *Solo 10 de puestos para adultos mayores*. (2016) *Expectativas y condiciones laborales en los jóvenes en Colombia*.

Wright, T. & Bonett, D. (2007). Job Satisfaction and Psychological Well-Being as Nonadditive Predictors of Workplace Turnover. *Journal of Management*, 33(2), 141-160. Doi: 10.1177/0149206306297582.

Yáñez, R. Ripoll, M. y Arenas, M. (2010). El Impacto De Las Relaciones Interpersonales En La Satisfacción Laboral General. *LIBERABIT: Lima (Perú)*, 16(2), 193-202.

6.2. Anexos



Anexo 1: Solicitudes al autor del cuestionario de Satisfacción Laboral.

UPAO|FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

Escuela Profesional de Psicología

Piura, 31 de agosto 2018

Psic. Alex Sívori Ruíz Gómez

De nuestra consideración:

Nos dirigimos a usted, a fin de saludarlo y a la vez desearle éxitos en el logro de objetivos propuestos.

Así mismo, nos presentamos ante usted:

Nosotros, Annie Katuska Calderón Núñez con ID N° 000139322 y Julius Krüger con ID N° 000124365, estudiantes del IX ciclo de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego - Campus Piura, nos encontramos realizando nuestra tesis titulada "Satisfacción Laboral entre adultos intermedios y jóvenes de un Hospital Privado de Piura", para la cual solicitamos la autorización de utilizar la escala de Satisfacción Laboral SL-ARG que hizo en conjunto con la Lic. María Zavaleta Flores, citándolos en nuestra investigación como autores del test.

Sin otro particular es oportuna la ocasión para expresarle los sentimientos de consideración y estima.

Gracias de Antemano.

Annie Katuska Calderón Núñez

Psic. Alex Sívori Ruíz Gómez

Julius Krüger



UPAO|FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Escuela Profesional de Psicología

Piura, 31 de agosto 2018

Yo Psic. Alex Sívorí Ruíz Gómez, autorizo a los Sres. Annie Katuska Calderón Núñez y Julius Krüger, estudiantes del IX ciclo de la carrera de Psicología de la universidad Privada Antenor Orrego- Campus Piura el permiso para la aplicación del test titulado “Escala de Satisfacción Laboral- SL.ARG” por lo cual se les deberá otorgar las facilidades correspondientes.

Psic. Alex Sívorí Ruíz Gómez

Anexo 2: Solicitud y autorización del jefe de recursos humanos de un hospital privado de Piura.



UPAO|FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

Escuela Profesional de Psicología

SOLICITO AUTORIZACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA DESARROLLO DE TESIS

Sr. Rodrigo Rivas Anastacio

Jefe de Recursos Humanos

Yo, ANNIE KATIUSKA CALDERÓN NÚÑEZ identificada con ID 000139322 y DNI 73127076, alumna de la carrera de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego- campus Piura, a usted respectivamente me presento y expongo: Que por motivo de desarrollar la Tesis titulada “SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE ADULTOS JÓVENES E INTERMEDIOS DE UN HOSPITAL PRIVADO DE PIURA” recorro a usted a fin de solicitar la autorización para que se me permita realizar la recolección de datos en esta prestigiosa organización.

Por lo expuesto.

Pido a usted, acceder a lo solicitado.

Atentamente:

Annie Katuska Calderón Núñez

Alumna de la Universidad Privada Antenor Orrego



UPAO | FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
Escuela Profesional de Psicología

AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DEL TEST

Se Autoriza a la Srt.a Annie Katuska Calderón Núñez, estudiante del IX ciclo de la carrera de Psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego- campus Piura, el permiso para la aplicación del test a los trabajadores de un hospital privado de Piura, titulado "Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG", por lo cual se deberá otorgar las facilidades correspondientes.

Atentamente:

HOSPITAL PRIVADO DEL PERU
Rodrigo Rivas Anastacio
Jefe de Recursos Humanos

Rodrigo Rivas Anastacio
Jefe de Recursos Humanos

Anexo 4:

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

Nombres y Apellidos: Edad:
 Tiempo de Servicio:
 Área a la que pertenece: Sexo:
 Condición Laboral: ¿Estable? ¿Contratado? ¿Otros?
 Jerarquía Laboral: ¿Directivo? ¿Empleado? ¿Operario?

INSTRUCCIONES

A continuación se le presentan unos enunciados que están relacionados con su trabajo. Cada enunciado tiene 5 opciones de respuesta, desde un Totalmente de Acuerdo (TA), a un Totalmente en Desacuerdo (TD). Usted deberá responder a cada enunciado con una "X", eligiendo la opción que considere conveniente. No deje ninguna pregunta sin contestar.

TOTALMENTE DE ACUERDO TA
DE ACUERDO DA
INDIFERENTE I
EN DESACUERDO ED
TOTALMENTE EN DESACUERDO TD

		TA	DA	I	ED	TD
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					

12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					

32	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					
36	La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.					
37	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43	La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					