

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL I NAYLAMP  
ESSALUD, CHICLAYO 2018**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**AUTORA**  
**CARRIÓN BARCO, CARINA**

**Chiclayo, 27 de noviembre de 2018**

**DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL I  
NAYLAMP ESSALUD, CHICLAYO 2018**

**POR:**

**Carina Carrión Barco**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Santo  
Toribio de Mogrovejo para optar el Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

APROBADO POR

---

**Mgtr. Cecilia del Rosario Alayo Palomino**  
**Presidente**

---

**Mgtr. Jessica Karín Solano Cavero**  
**Secretario**

---

**Mgtr. Valicha Cuadra Morales**  
**Asesor**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la fuerza espiritual que necesito día a día.

A Aurorita, mi hija, la persona que más amo en este mundo. A mamá que me cuida desde el cielo y a mi papá, Heriberto.

A mis hermanas queridas: Lucy y Adela, quienes me apoyaron siempre para superarme en lo personal y profesional.

## **Agradecimiento**

A Dios por ser mi guía y acompañarme en cada paso haciendo realidad cumplir con esta meta.

A las asesoras: Mgtr. Jessica Karín Solano Cavero y Mgtr. Valicha Cuadra Morales, por la paciencia y todo el apoyo brindado en las horas de asesoría, por su cariño y dedicación en la realización de la investigación. Y a todas aquellas personas que, de alguna forma fueron parte de esta culminación.

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital I Naylamp EsSalud, Chiclayo, se utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo, nivel de investigación descriptiva, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por el personal administrativo del Hospital I Naylamp, EsSalud siendo un total de 25 encuestados. El cuestionario utilizado fue el Test de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004).

Se obtuvo como resultado que el personal administrativo se encuentra satisfecho, se pudo llegar a la conclusión que los trabajadores laboran en ambientes que cuentan con las condiciones físicas y/o materiales necesarias para la realización y desempeño de sus labores; en cuanto al sueldo lo consideraron aceptable ya que les permite cubrir sus expectativas económicas, y solo un número reducido de encuestados manifestaron que su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan.

Así mismo, Indicaron estar de acuerdo con las políticas administrativas, como el trato al personal, el horario y el reconocimiento; del mismo modo se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo son ideales y agradables; el trabajo desempeñado permite su logro personal y profesional; también manifestaron conformidad en las actividades realizadas, pues las consideran valiosas para ellos, sintiéndose complacidos por efectuarlas; y que las relaciones con la autoridad son las adecuadas en la institución.

**Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Personal Administrativo.**

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the level of job satisfaction of the administrative staff of the Hospital I Naylamp EsSalud, Chiclayo, using the quantitative approach, application type, level of descriptive research, non-experimental design, the sample consisted of administrative staff from Hospital I Naylamp, EsSalud, a total of 25 respondents. The questionnaire used was the SL-SPC Labor Satisfaction Scale Test by Sonia Palma Carrillo (2004).

The result was that the administrative staff is satisfied, it was possible to reach the conclusion that the workers work in environments that have the physical and / or material conditions necessary for the performance and performance of their work; in terms of salary they considered it acceptable since it allows them to cover their economic expectations, and only a small number of respondents said that their salary is very low in relation to the work they do.

Likewise, they indicated that they agreed with the administrative policies, such as the treatment of staff, hours and recognition; In the same way it was obtained that the interpersonal relationships in the work are ideal and pleasant; the work performed allows his personal and professional achievement; they also expressed agreement in the activities carried out, because they consider them valuable for them, feeling pleased to carry them out; and that the relationships with the authority are appropriate in the institution.

**Keywords: Labor Satisfaction, Administrative Staff.**

## Índice

Dedicatoria .....	3
Agradecimiento .....	4
Resumen .....	5
Abstract .....	6
I. Introducción .....	12
II. MARCO TEÓRICO .....	15
2.1. Antecedentes del problema .....	15
2.2. Bases teórico-científicas.....	18
2.2.1. Satisfacción Laboral .....	18
2.2.2. Teorías de la Satisfacción Laboral .....	19
2.2.3. Determinantes para la Satisfacción Laboral .....	21
III. Metodología .....	25
3.1. Tipo y Nivel de Investigación .....	25
3.2. Diseño de investigación .....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	25
3.4. Criterios de selección .....	26
3.5. Operacionalización de Variable .....	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.7. Procedimientos .....	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	29
3.9. Matriz de consistencia.....	30
3.10. Consideraciones éticas .....	32
IV. Resultados y Discusión .....	33
4.1 Resultados .....	33
4.2 Discusión.....	76
V. Conclusiones .....	78
VI. Recomendaciones.....	80
Bibliografía.....	81
IX. Anexos .....	84
<input type="checkbox"/> Anexo 01. Test Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).....	84
<input type="checkbox"/> Anexo 02. Satisfacción Laboral: Puntuación y Calificación .....	86

## Índice de Tablas

Tabla N° 01. Operacionalización de Variables.....	28
Tabla N° 02. Matriz de Consistencia.....	31
Tabla N° 03. Consideraciones Éticas.....	33
Tabla N° 04. Condiciones físicas y/o materiales.....	34
Tabla N° 05. P1 ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores en el servicio?.....	35
Tabla N° 06. P13 ¿El ambiente donde trabajo es confortable?.....	36
Tabla N° 07. P21 ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?.....	37
Tabla N° 08. P28 ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?.....	38
Tabla N° 09. P32 ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?.....	39
Tabla N° 10. Beneficios laborales y/o remunerativos.....	40
Tabla N° 11. P2 ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?.....	41
Tabla N° 12. P7 ¿Me siento mal con lo que gano?.....	42
Tabla N° 13. P14 ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?.....	43
Tabla N° 14. P22 ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?.....	44
Tabla N° 15. Políticas administrativas.....	45
Tabla N° 16. P8 ¿Siento que recibo de parte de la Institución un mal trato?.....	46
Tabla N° 17. P15 ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?.....	47
Tabla N° 18. P17 ¿Me disgusta mi horario?.....	48
Tabla N° 19. P23 ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?.....	49
Tabla N° 20. P33 ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?.....	50
Tabla N° 21. Relaciones interpersonales.....	51
Tabla N° 22. P3 ¿El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones?.....	52
Tabla N° 23. P9 ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?.....	53
Tabla N° 24. P16 ¿Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo?.....	54
Tabla N° 25. P24 ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?.....	55
Tabla N° 26. Desarrollo personal.....	56
Tabla N° 27. P4 ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?.....	57
Tabla N° 28. P10 ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?.....	58
Tabla N° 29. P18 ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?.....	59
Tabla N° 30. P25 ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?.....	60

Tabla N° 31. P29 ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?.....	61
Tabla N° 32. P34 ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?.....	62
Tabla N° 33. Desempeño de tareas.....	63
Tabla N° 34. P5 ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa?.....	64
Tabla N° 35. P11 ¿Me siento realmente útil con la labor que hago?.....	65
Tabla N° 36. P19 ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?.....	66
Tabla N° 37. P26 ¿Mi trabajo me aburre?.....	67
Tabla N° 38. P30 ¿Me gusta el trabajo que realizo?.....	68
Tabla N° 39. P35 ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?.....	69
Tabla N° 40. Relación con la autoridad.....	70
Tabla N° 41. P6 ¿Los jefes son comprensivos?.....	71
Tabla N° 42. P12 ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo?.....	72
Tabla N° 43. P20 ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?.....	73
Tabla N° 44. P27 ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?.....	74
Tabla N° 45. P31 ¿No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)?.....	75
Tabla N° 46. P36 ¿Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?.....	76

## Índice de Figuras

Figura N° 01. P1 ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores en el servicio?.....	35
Figura N° 02. P13 ¿El ambiente donde trabajo es confortable?.....	36
Figura N° 03. P21 ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?.....	37
Figura N° 04. P28 ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?.....	38
Figura N° 05. P32 ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?.....	39
Figura N° 06. P2 ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?.....	41
Figura N° 07. P7 ¿Me siento mal con lo que gano?.....	42
Figura N° 08. P14 ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?.....	43
Figura N° 09. P22 ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?.....	44
Figura N° 10. P8 ¿Siento que recibo de parte de la Institución un mal trato?.....	46
Figura N° 11. P15 ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?.....	47
Figura N° 12. P17 ¿Me disgusta mi horario?.....	48
Figura N° 13. P23 ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?.....	49
Figura N° 14. P33 ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?.....	50
Figura N° 15. P3 ¿El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones?.....	52
Figura N° 16. P9 ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?.....	53
Figura N° 17. P16 ¿Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo?.....	54
Figura N° 18. P24 ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?.....	55
Figura N° 19. P4 ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?.....	57
Figura N° 20. P10 ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?.....	58
Figura N° 21. P18 ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?.....	59
Figura N° 22. P25 ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?.....	60
Figura N° 23. P29 ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?.....	61
Figura N° 24. P34 ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?.....	62

Figura N° 25. P5 ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa?.....	64
Figura N° 26. P11 ¿Me siento realmente útil con la labor que hago?.....	65
Figura N° 27. P19 ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?.....	66
Figura N° 28. P26 ¿Mi trabajo me aburre?.....	67
Figura N° 29. P30 ¿Me gusta el trabajo que realizo?.....	68
Figura N° 30. P35 ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?.....	69
Figura N° 31. P6 ¿Los jefes son comprensivos?.....	71
Figura N° 32. P12 ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo?.....	72
Figura N° 33. P20 ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?.....	73
Figura N° 34. P27 ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?.....	74
Figura N° 35. P31 ¿No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)?.....	75
Figura N° 36. P36 ¿Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?.....	76

## I. Introducción

Dado el crecimiento y a la complejidad de las organizaciones es que surge un gran interés por prestar atención al recurso humano que las componen, es decir, a las personas que trabajan en ellas, y su satisfacción ha constituido resultados organizacionales expresados por el grado de efectividad alcanzado por la empresa. Es pues de la interacción entidad-trabajador que resulta necesario prestar atención a ambos intereses desprendiéndose de esto que las personas necesitan a las empresas como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos organizacionales (Polanco, 2014).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad que incide en la actitud frente al trabajo, y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, por lo tanto su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización. Es por ello que estudios sobre Satisfacción Laboral resultan bastante interesantes ya que permiten a los trabajadores expresar su opinión respecto a cómo funciona la organización y principalmente a como se sienten dentro de ella. De este modo se logra la obtención de información por parte de las entidades respecto al sentir de sus colaboradores y se podrán mejorar, corregir y/o reforzar aquellas actividades que lo requieran.

En el Perú la satisfacción laboral se ha convertido en un factor de preocupación para algunas empresas dado que los trabajadores son fundamentales para el éxito de cualquier organización, y son ellos quienes hacen uso de los demás recursos que posee toda organización para alcanzar los objetivos planteados. Para que esto sea posible, es necesario que los trabajadores tengan una buena satisfacción laboral y se sientan motivados, pues de estos factores depende su desempeño individual y grupal.

La motivación juega un papel crucial en la gestión de personas. Para que un individuo realice una tarea deben concurrir tres requisitos: que el individuo pueda hacerlo (medios), que tenga conocimientos para hacerlo (habilidades y aptitudes) y que quiera hacerlo (motivación). Para poseer la clave del comportamiento humano es necesario poseer la clave de la motivación (Peña, 2015).

El Hospital I Naylamp, perteneciente a la Red Asistencial Lambayeque del Seguro Social de Salud se encuentra ubicado en la ciudad de Chiclayo en la Avenida Bolognesi N°200, el hospital está en funcionamiento desde el 19 de octubre 1999, cuenta con un total de 298 trabajadores, entre personal asistencial (médicos, enfermeras, obstetras, tecnólogos, nutricionistas, sicólogos, digitadores y técnicos asistenciales) y personal administrativo a pesar de ser uno de los centros hospitalarios más concurridos de la ciudad presenta una diversidad de problemas siendo uno de ellos el bajo nivel de satisfacción por parte del personal administrativo, evidenciándose en su poco compromiso e identificación con la institución, esto se debe a muchos factores siendo uno de ellos el desinterés que manifiesta el trabajador frente a las funciones asignadas; trayendo como consecuencia una mala atención y comunicación interpersonal. Por otro lado, la institución no toma interés en capacitar al personal, ya que lo considera innecesario, existen trabajadores que no cumplen el perfil del puesto y esto conlleva a que no puedan hacer línea de carrera. En cuanto al aspecto remunerativo existe una brecha grande en las nivelaciones de pagos pues muchos cumplen labores como profesionales sin embargo en sus contratos perciben un sueldo de personal técnico.

En este sentido se planteó la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel en que se encuentra la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital I Naylamp, Essalud 2018?, Para llevar a cabo lo anteriormente expuesto se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del hospital I, así mismo se consideró como objetivos específicos: identificar las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones interpersonales, el nivel de desarrollo personal, así como el desempeño de tareas y la relación con la autoridad por parte del personal Administrativo del Hospital I Naylamp. Essalud.

La importancia de la investigación radica que al determinar los factores que influyen en la satisfacción, ayudará a los funcionarios del hospital a identificar aspectos de mejora que se deben corregir para incrementar la satisfacción laboral de sus trabajadores y por ende el desempeño laboral de los mismos.

Es así que, la investigación contiene Introducción, en esta sección se manifiesta la situación problemática, valiéndose de algunas citas bibliográficas; exponiendo los objetivos y justificación; el marco teórico, donde se analizan los antecedentes y bases teóricas; los materiales y métodos, en este apartado se explica el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, los

métodos, técnicas y los instrumentos de recolección de datos así como las técnicas de procesamiento de datos; así mismo los resultados en donde se exponen las tablas y gráficos producto de la investigación, se presenta la discusión; conclusiones y recomendaciones; finalmente las referencias bibliográficas y los respectivos anexos que complementan la presente investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes del problema

Garzón & Nono, (2018) En este estudio el objetivo principal fue determinar la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería que labora en las áreas no críticas del Hospital General Docente de Calderón y del personal profesional de enfermería que labora en las unidades de primer nivel de la Dirección Distrital De Salud N° 17D05 en la ciudad de Quito. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. Bajo un riguroso análisis estadístico se pudo encontrar que el número de factores reales para describir la satisfacción laboral en el ámbito hospitalario fueron 5 y en los áreas de atención primaria 6, bajo este resultado no se pudo determinar el nivel de satisfacción laboral pues este responde a características de tipo cualitativas mas no cuantitativas, se encontró que el factor que brinda mayor satisfacción en las áreas de atención primaria es: Oportunidades de crecimiento laboral. Y en el ámbito hospitalario: oportunidades laborales.

Quimis Villacis (2017), el objetivo de su investigación fue establecer estrategias para elevar la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo, Ecuador. Se realizó un estudio transversal. Los resultados muestran de manera general, que el personal se encuentra desmotivado por varios factores, existe problemas de comunicación entre compañeros y existe necesidad de capacitaciones permanentes, lo cual disminuye la satisfacción laboral del personal de enfermería, por lo que se ha planteado un plan para elevar la satisfacción centrado en capacitación y formación continua, Pautas de trabajo en equipo, y promover el reconocimiento permanente. Llegando a la conclusión que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son unos de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

Feliciano & Cárdenas, (2018) en su tesis su objetivo fue identificar la satisfacción laboral de los enfermeros en área crítica del Hospital María Auxiliadora. El estudio fue de diseño descriptivo y transversal. Y obtuvo como resultados que el 52% de los enfermeros refirieron sentir insatisfacción laboral y 48% satisfechos, en relación a las dimensiones presentaron insatisfacción en relación con la autoridad, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal y beneficios laborales y/o remunerativos. Se concluyó que los enfermeros de áreas críticas del Hospital María Auxiliadora, manifestaron sentirse satisfechos en las dimensiones, desempeño de tareas, condiciones físicas y/o materiales, así mismo manifestaron sentirse insatisfechos en

relación con la autoridad, relaciones sociales y políticas administrativas e insatisfechos en las dimensiones de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos.

Morales Carcelén, (2016) en su estudio el objetivo fue conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. El resultado del 100% (67), el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio (77.6%); se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones sobresalientes se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Se concluyó que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal es valorado la mayor parte por (77.65%) que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos, esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo realiza sus tareas por cumplir rutinas.

Santos, (2016) en su estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción laboral de los Enfermeros que laboran en el servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Alcides Carrión Callao, el estudio fue de enfoque descriptivo, de tipo correlacionar, de diseño no experimental y de corte transversal. Se observó que hay un alto porcentaje de calidad de cuidado eficiente en las enfermeras, así como un alto porcentaje en su satisfacción laboral; existiendo correlación entre ambas variables.

Rojas, (2018) en su estudio tuvo por objetivo determinar la relación que existe entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, utiliza el método hipotético deductivo, tipo de estudio básico, de nivel descriptivo, diseño correlacional, transversal. En cuanto a la hipótesis general, el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman de (0.662), con un p-valor = 0.000 ( $p < .05$ ), por lo tanto se determina que existe relación significativa entre control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia - San Martín de Porres, 2017. Luego de la prueba de hipótesis entre control administrativo y satisfacción laboral, se halló el coeficiente de correlación, que indica correlación directa moderada entre las variables del estudio.

Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que dice: Existe relación significativa entre Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres.

Paredes & País, (2015) El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, el estudio fue descriptivo transversal, se realizó en 55 Enfermeros. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo

Millán & Montero, (2017) En su estudio tuvieron como objetivo establecer si existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si se relacionan positivamente las dimensiones de ambas variables, en los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo. El tipo de investigación fue de tipo observacional, nivel relacional y con enfoque cuantitativo. Para medir ambas variables se utilizó el cuestionario. A partir de la evidencia encontrada acerca de la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral (altamente correlacionadas) se pudiera entender que cualquier estímulo que ayude a mejorar la percepción del Clima Organizacional repercutirá en una mejora de la Satisfacción Laboral.

Alvarado & LLactahuaccha, (2014) En su estudio tuvieron como objetivo general determinar la influencia de los regímenes laborales con el nivel de satisfacción de enfermeras que laboran en los diferentes hospitales de EsSalud Chiclayo. El tipo de estudio fue cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal, la muestra fue de 165 enfermeras. Llegando a la conclusión que existe influencia significativa entre los regímenes laborales y el nivel de satisfacción de las enfermeras trabajadoras de EsSalud- Chiclayo; el cual está representado por los siguientes niveles de satisfacción: insatisfacción 12.1 %, medianamente satisfechas 20.6 %, satisfechas 12.7 % y muy satisfechas 54.5%. Los niveles de satisfacción y mucha satisfacción corresponden a las enfermeras del régimen laboral 276 y 728. En el régimen laboral 1057 (CAS) el 61.8% de enfermeras evidencian mediana satisfacción.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral**

#### **Definición de Satisfacción Laboral**

Dessler (1986) indica que para Vroom las relaciones humanas podrían describirse como un esfuerzo por aumentar la productividad satisfaciendo las necesidades de los empleados. La teoría de Herzberg, en relación a esto, es una teoría que sirve como parámetro de que la satisfacción incrementa el rendimiento.

#### **Existen múltiples definiciones respecto a la Satisfacción Laboral**

Davis (1999) manifiesta que “la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo” (p. 123), sin embargo este concepto considera la individualidad en las actitudes del trabajador; sin embargo, cuando se manifiesta la satisfacción laboral en sí, se refiere a términos de satisfacción grupal.

Crow (1995) Identifica que el término no como el sentirse bien, sino como la ausencia de sentirse mal. Manifiestan además que el factor de Edad de los individuos aumenta, las aspiraciones de su trabajo disminuyen y por lo tanto la satisfacción laboral se estabiliza, ya que se sienten bien con el nivel que ocupan y con lo que han conseguido, además de que las fuentes que le producen satisfacción disminuyen tales, como los ascensos y el posible retiro.

Hellriegel (1999) Menciona que inclusive en los factores que se consideran importantes para muchos empleados incluye el reto del trabajo, el grado de interés de las labores para la persona, el grado de actividad física necesaria, las características de las condiciones de trabajo, los tipos de estímulos que la organización brinda, la naturaleza de los compañeros de trabajo, etc. Indican además que, la satisfacción laboral es un factor que se relaciona directamente con la rotación y el ausentismo laboral. De ahí que a altos niveles de satisfacción laboral corresponden índices muy bajos de ausentismo y rotación, pues los trabajadores sienten un alto compromiso con la empresa además de una estabilidad emocional. Por el contrario, se producen niveles bajos de rotación y ausentismo cuando la

satisfacción laboral es muy baja; esto puede ser provocado por actitudes desfavorables de las personas hacia su puesto, relación con el jefe, remuneración, reconocimiento, etc.

## **2.2.2. Teorías de la Satisfacción Laboral**

### **2.2.2.1. Teoría de la Aproximación Bifactorial**

Herzberg (1959) denomina que la teoría de los dos factores o teoría Bifactorial de la satisfacción, manifiesta que existen dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos.

Esta teoría también es conocida como teoría dual, la cual se basa en que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo, el autor investigó la pregunta: “¿Que quiere la gente de sus trabajos?”. Los factores motivacionales o intrínsecos podrían determinar un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. Por tanto el individuo se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción” (Ascoy, 2002).

Respecto a los factores extrínsecos (o Higiene) la teoría sostiene que solo tienen la facultad de prevenir o evitar la insatisfacción, pero no tienen la capacidad de generar satisfacción. Por ejemplo el aumento de sueldo a un trabajador que se siente mal remunerado solo causaría la eliminación de la insatisfacción, pero no le causa satisfacción.

Esta teoría deja en claro que los factores que más motivan a los trabajadores son aquellos que generan mayores responsabilidades y nuevas oportunidades de demostrar sus capacidades y habilidades. Se podría aplicar esta teoría en la empresa en estudio, estableciendo tareas que signifiquen para ellos nuevos retos y oportunidades de aprender algo nuevo y productivo.

### 2.2.2.2 .Teoría de la Pirámide de Necesidades de Maslow.

Maslow, (1954) Fundamenta que las necesidades humanas no poseen la misma importancia en su nivel de satisfacción, dicho enfoque sobre la satisfacción de necesidades es uno de los más difundidos, ya que lo llevaron a estructurar las necesidades que el hombre experimenta, con base en una jerarquía, haciendo que los humanos reaccionen de conformidad con la necesidad dominante en un momento determinado, estableciendo que la motivación está en función de la satisfacción que debe alcanzarse prioritariamente. (Goicochea, 2009) Señala que Maslow identificó las siguientes necesidades:

**A. Las necesidades fisiológicas:** son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento. También se les llaman necesidades biológicas y exigen satisfacción clínica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.

**B. Las necesidades de seguridad:** son las de estar libre de peligros (reales o imaginarios) y estar protegido contra amenazas del entorno externo. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

**C. Las necesidades sociales:** son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionados con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

**D. Las necesidades de estima:** son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

**E. Las necesidades de autorrealización:** son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida (Goicochea, 2009).

Las necesidades humanas que plantea Maslow, nos hace comprender el comportamiento y actitudes de las personas en determinadas circunstancias, siendo muchas veces el centro laboral el lugar donde más tiempo del día pasan las personas es importante que los directivos de las empresas consideren relevante gestionar estrategias por las cuales se pueda ayudar a los trabajadores en satisfacer sus necesidades más urgentes en el momento. Y puedan desempeñarse libre de preocupaciones y angustias.

### 2.2.2.3. Teoría de la satisfacción por facetas o del Equilibrio.

Lawler, (1973) Sostiene que esta teoría se fundamenta en que la satisfacción o insatisfacción que tiene el individuo respecto al trabajo se establece entre la expectativa y la realidad de una recompensa o retribución entendiéndose como tal todo aquellos reconocimientos que pueden existir en su entorno laboral. Por tanto:

La cantidad que debería ser recibida (QDR) resulta de:

- A. La percepción de las contribuciones individuales para el trabajo,
- B. La percepción de las contribuciones y de los resultados de los colegas, y
- C. Las características del trabajo percibidas.

La percepción de la cantidad recibida (QER) proviene de:

- A. La percepción de los resultados de los otros, y
- B. Los resultados efectivamente recibidos por el individuo.

Al compararse, pueden ocurrir tres situaciones:

- A. QDR es igual a QER, entonces hay satisfacción;
- B. QDR es mayor a QER, entonces hay insatisfacción; y
- C. QDR es menor a QER, entonces hay sentimiento de culpa e inequidad.

En este sentido la satisfacción proviene de la discrepancia entre lo que la persona piensa que debería recibir y lo que percibe realmente.

### 2.2.3. Determinantes para la Satisfacción Laboral

Robbins (2004) Considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

1. Reto del trabajo-Satisfacción con el trabajo en sí: Este factor es determinado por las características propias del puesto de trabajo, en la cual la importancia de la naturaleza del trabajo es factor determinante de la satisfacción del empleado.

De acuerdo a ello los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de demostrar sus destrezas y habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, por tanto un reto moderado causa placer y satisfacción. Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un

reto demasiado grande generaría frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo el nivel de satisfacción.

2. **Sistemas de recompensas justas:** Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, entre ellos: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Por otro lado las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y habilidad manual por un trabajo bien hecho. (Hudalgo, 2007)

Sin embargo es necesario que este sistema de recompensas sea percibido por el trabajador como justo y equitativo, para que se sientan satisfechos con él, por tanto no debe generar ambigüedades y debe estar acorde a las expectativas que el trabajador tiene de la recompensa que se le retribuirá.

- **Satisfacción con el salario** Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, este elemento es clave, considerando que si el empleado percibe que el sueldo es justo, generara satisfacción y elevará su nivel de desempeño. (Leiva, 2007)
- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.** El crecimiento profesional y personal generado por los ascensos en una organización, también es un factor de satisfacción, ello genera una percepción de mejoramiento de estatus en la empresa y sociedad. Es importante que el individuo perciba que las políticas respecto a las líneas de carrera en la organización deben ser justas, claras y libres de ambigüedades.

#### **2.2.4 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC – Sonia Palma Carrillo**

Palma (1999), refiere que la satisfacción laboral es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio trabajo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Tema importante como el elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador.

##### **2.2.4.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral**

Según Palma (1999), Refiere que existen dimensiones similares en un ambiente empresarial las mismas que están relacionadas con:

- 1. Condiciones Físicas y/o Materiales.-** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve el trabajador cotidianamente el cual facilita el desarrollo de sus funciones. Eustaquio (2016), A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.
- 2. Beneficios Laborales y remunerativos.-** Indica el grado de complacencia en relación con el incentivo económico percibido por la función que realiza. Robbins (2012), los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante.
- 3. Políticas Administrativas.-** El grado de acuerdo frente a las políticas o normas que rige en la institución. Comprende todos los elementos Institucionales, Legales y administrativos a través de los cuales el Estado ejerce acciones de poder que orientan y definen el rumbo de las demás dimensiones haciendo manifiestas las relaciones entre elegidos y electores.
- 4. Relaciones Sociales.-** El nivel de complacencia frente a la interrelación con los demás miembros de la organización con quien comparte actividades cotidianas. Según Chiavenato (2010), considera que las relaciones sociales son las acciones y las actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influye en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entre en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar con el objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte.
- 5. Desarrollo Personal.-** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Para lograr crecer o avanzar se fijaran unas metas y en el logro de las mismas se encontraran dificultades, lo cual las hace más lejanas y menos accesibles. La reacción ante estos tropiezos determinará la pronta consecución de los objetivos, el éxito radica en aprender a reaccionar favorablemente ante los inconvenientes

y aprender a superarlos. Goleman (2006), el desarrollo personal o crecimiento personal, se entiende como el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad.

- 6. Desempeño de Tareas.-** La valoración con la que se asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Amaru (2008) argumenta que el buen desempeño para el colaborador es el resultado que logra. Se refiere también al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas el candidato de un cargo y este depende de muchas circunstancias. Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación.
- 7. Relación con la Autoridad.-** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Nash opina que se tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación directa con sus colaboradores esto generaría mayor productividad en ellos. (Nash, 1988).

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y Nivel de Investigación

**-Enfoque:** Para desarrollar el presente trabajo se utilizó el enfoque cuantitativo, pues se recopiló y analizaron los datos estadísticos que se obtuvieron de la aplicación del instrumento de medición (test) en el Hospital I Naylamp. (Hernández, et al. 2014, p. 161).

**-Tipo:** Fue de tipo aplicada debido a que buscó obtener conocimiento nuevo en función al test de aplicación. Hernández, Fernández, y Baptista (2004) sostienen que su principal objetivo se basa en resolver problemas prácticos en este caso lo que se buscó es conocer el nivel de satisfacción para luego determinarlo con un margen de generalización limitado.

**-Nivel:** La presente investigación se desplegó a través de un nivel de investigación descriptiva, pues se desarrollaron resultados a partir de datos sobre el personal administrativo del Hospital I Naylamp, a través de la descripción del comportamiento de los mismos.

#### 3.2. Diseño de Investigación

El estudio tuvo un diseño de investigación no experimental ya que se ejecutó el nivel de satisfacción laboral tal y como se dieron en su contexto natural, luego fueron analizados; es decir, se aplicó un Test de opinión al personal administrativo del Hospital I Naylamp, sin alterar el contexto y/o condiciones. Así, Kerlinger N. (1979) afirma: "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones", por tal razón no se manipulo la variable Satisfacción Laboral.

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

- **Población:** el objeto de estudio estuvo conformada por el personal Administrativo del Hospital I Naylamp, Essalud, siendo un total de 25 trabajadores. Así tenemos que Hernández, Fernández, y Baptista (2004), dice que la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

- **Muestra:** se consideró el total de la población, ya que fue un número manejable de sujetos.
- **Muestreo:** fue no probabilístico, ya que se aplicó el test a todo el personal administrativo del Hospital I Naylamp, Essalud.

### **3.4. Criterios de selección**

Se consideró a todo el personal administrativo del Hospital I Naylamp, Essalud

### 3.5. Operacionalización de Variable

**Tabla 1. Operacionalización de Variable**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
Satisfacción Laboral	-Condiciones Físicas y/o Materiales	Elementos Materiales
		Infraestructura
	-Beneficios Laborales y remunerativos	Nivel de complacencia con el incentivo económico
	-Políticas Administrativas	Nivel de aceptación de las Políticas Institucionales
		Nivel de aceptación de las Normas Institucionales
	-Relaciones Sociales	Relaciones Interpersonales entre los colaboradores
	-Desarrollo Personal	Actividades de Desarrollo
		Ascensos Profesionales
		Autorealización
	-Desempeño de Tareas	Valoración de las actividades laborales
-Relación con la Autoridad	Relación con su jefe	
	Valoración de las Actividades laborales del Jefe	

Fuente: Elaboración propia

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

##### **- Técnica de gabinete**

Estas técnicas ayudaron a recoger información adecuada para el desarrollo de la primera parte de la investigación conformado por el marco teórico.

- El Fichaje: A través de esta técnica se pudo sistematizar las fuentes bibliográficas de manera ordenada y lógica. Se facilitó la formación de conceptos y precisión sobre la variable de estudio satisfacción laboral a lo largo de la investigación.

##### **- Técnica de campo**

- Encuesta: Esta técnica permitió obtener y procesar datos del personal administrativo del Hospital I Naylamp de modo rápido y eficaz, del que se pretendió determinar una serie de características relacionadas a la satisfacción laboral.

#### **Instrumentos**

- Fichas Textuales: Se utilizó para la transcripción de párrafos e ideas importantes para el desarrollo de la investigación.
- Fichas Bibliográficas: Fue útil para la recopilación de autores a lo largo de la investigación y que a la vez sirvieron para enriquecer y dar un valor científico los antecedentes, el marco teórico y resultados.
- Cuestionario: Se formularon un conjunto de preguntas con el objetivo de recabar información valiosa que ayudó a medir el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital I Naylamp, Essalud.

El cuestionario utilizado en el personal administrativo del Hospital I Naylamp fue el Test de Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo. Dicho cuestionario se aplicó a la muestra, conformada por 25 colaboradores que integraron el personal administrativo. Las dimensiones que se midieron en la Satisfacción Laboral fueron 07: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

### **3.7. Procedimientos**

Una vez identificada la población se procedió a aplicar a 25 trabajadores administrativos del Hospital I Naylamp, Essalud. La aplicación del instrumento se llevó a cabo en las instalaciones del hospital dentro del horario de trabajo para garantizar la presencia total de la población. Una vez terminada, se pasó a revisar y constatar que el instrumento haya sido llenado correctamente para establecer los procesos de análisis y discusión de resultados.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Los datos que se obtuvieron a través del Test Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, fueron procesados estadísticamente en el software informático SPSS versión 21, y analizados por medio de tablas y gráficas.

### 3.9. Matriz de consistencia

**Tabla 2.** Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE E INDICADORES		TIPO DE INVESTIGACION	POBLACION	TECNICAS	METODOS DE ANALISIS DE DATOS
¿Cuál es el nivel en que se encuentra la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital I Naylamp EsSalud, 2018?	<p><b>General</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital I Naylamp EsSalud.</p> <p><b>Específicos</b></p> <p>1. Identificar las condiciones físicas y/o materiales.</p> <p>2. Identificar los beneficios laborales y/o remunerativos.</p>	<b>Variable: Satisfacción Laboral</b>		Investigación cuantitativa, descriptiva de tipo aplicada.	La población estuvo conformada por el personal Administrativo del Hospital I Naylamp, siendo un total de 25 trabajadores	Encuesta	Los datos obtenidos a través del Test Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, fueron procesados estadísticamente en el software informático SPSS versión 21.
		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>				
		Condiciones Físicas y/o Materiales	-Elementos Materiales -Infraestructura				
		Beneficios Laborales y remunerativos	Nivel de complacencia con el incentivo económico	<b>DISEÑO</b>		El diseño fue no experimental	
		Políticas Administrativas	Nivel de aceptación de las Políticas Institucionales				
				Nivel de aceptación de las Normas Institucionales			
		Relaciones Interpersonales					

	3. Identificar las políticas administrativas.	Relaciones Sociales	entre los colaboradores				
	4. Identificar las relaciones interpersonales.	Desarrollo Personal	Actividades de Desarrollo				
			Ascensos Profesionales				
			Autorealización				
	5. Identificar el nivel de desarrollo personal.	Desempeño de Tareas	Valoración de las actividades laborales				
	6. Identificar el desempeño de tareas.	Relación con la Autoridad	Relación con su Jefe				
7. Identificar la relación con la autoridad.	Valoración de las Actividades laborales del Jefe						

Fuente: Elaboración Propia

### 3.10. Consideraciones éticas

**Tabla 3.** Criterios habituales

<b>CRITERIOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO</b>
<b>Respeto a las personas</b>	Todos los participantes requeridos para el estudio fueron tratados de manera íntegra y sin dañar sus derechos, ya que como se mencionó la presente investigación tendrá la intervención del personal administrativo del Hospital I Naylamp, es por ello que este principio aportó para la salvaguarda de las personas que intervienen en el estudio.
<b>Beneficencia</b>	En la presente investigación se tuvo el apoyo de personas relacionadas con la muestra de estudio, siendo estos la primera fuente de información, es por ello que con el principio de beneficencia se aseguró el bienestar de todas las personas involucradas, protegiendo y tomando en cuenta sus derechos y opiniones, generándoles su cuidado en todos los aspectos.
<b>Justicia</b>	Los participantes involucrados en el presente estudio no solo fueron protegidos y respetados, sino que además con el principio de justicia estos fueron tratados con igualdad, generando el beneficio tanto para el investigador como para los trabajadores implicados en la investigación.

Fuente: Elaboración propia

## IV. Resultados y Discusión

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1 Identificación de las condiciones físicas y/o materiales

**Tabla N° 04. Condiciones físicas y/o materiales**

		Estadísticos				
		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores en el servicio	El ambiente donde trabajo es confortable	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias
N	Válidos	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0
Moda		4,00	4,00	3,00	4,00	4,00

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Considerando la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital I Naylamp, la misma que contaba con una escala de respuesta:

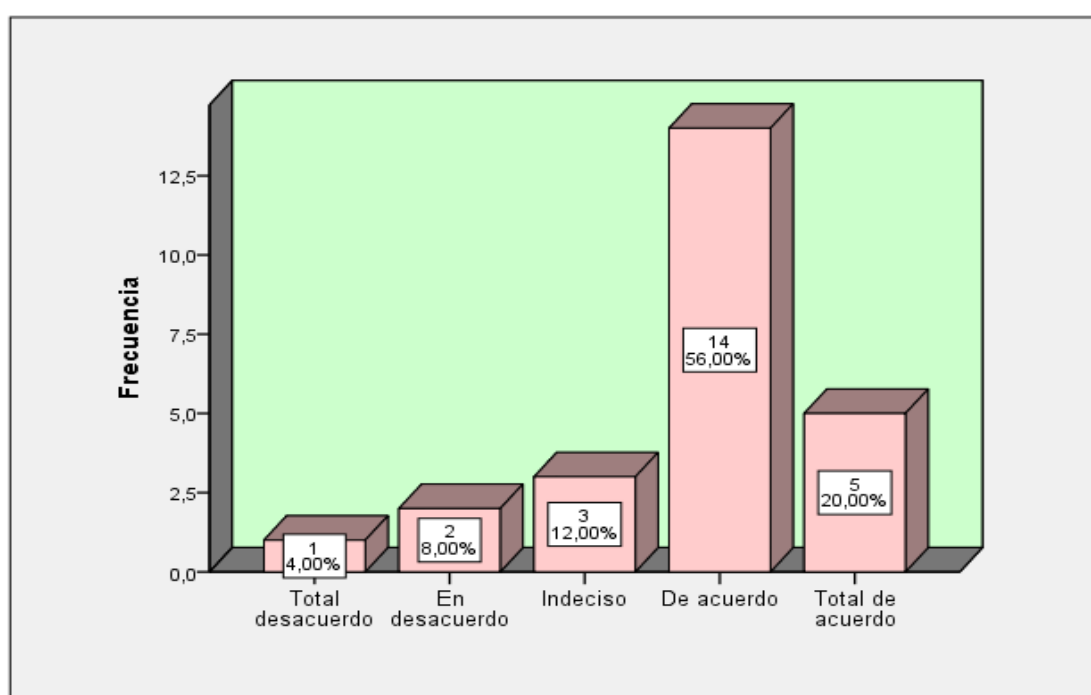
1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

En relación al análisis general de las respuestas obtenidas para la dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales brindadas por el personal administrativo del Hospital I Naylamp, la mayoría del personal encuestado indicó estar indeciso y de acuerdo en que vienen trabajando bajo ambientes que cuentan con las condiciones físicas y/o materiales necesarios para la realización y un buen desempeño de sus labores.

**Tabla N° 05. P1 ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores en el servicio?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	2	8,0	8,0	12,0
Indeciso	3	12,0	12,0	24,0
Válidos De acuerdo	14	56,0	56,0	80,0
Total de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 01: P1 ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores en el servicio?**

### Interpretación:

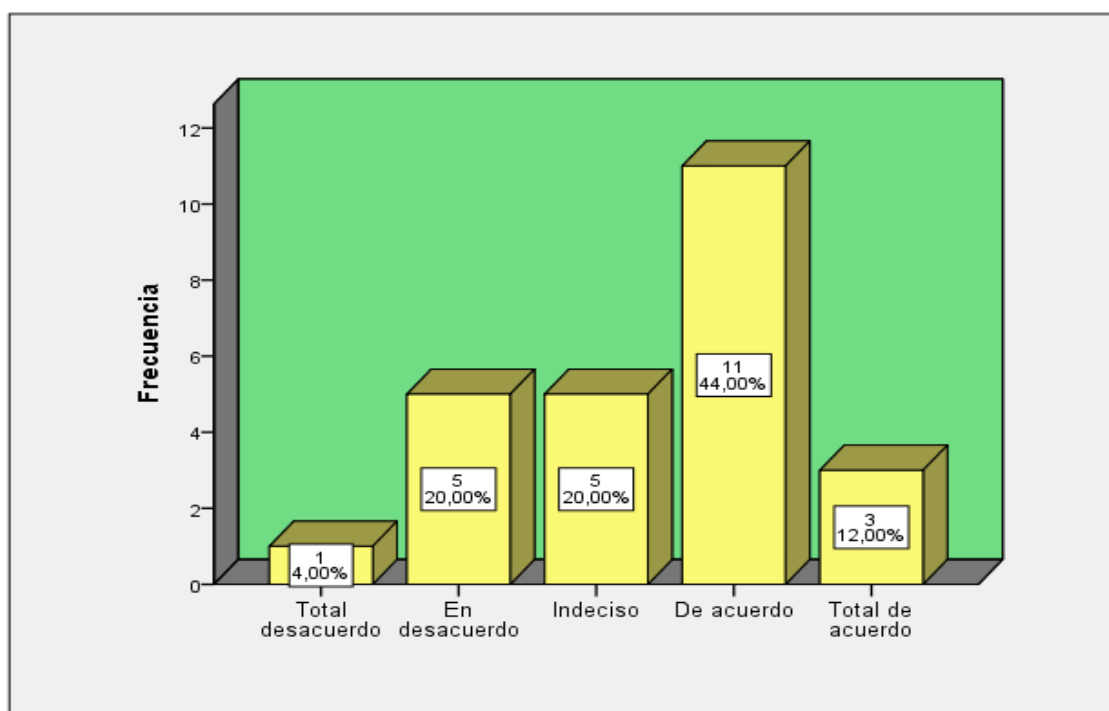
El 56% y un 20% del personal administrativo del Hospital I Naylamp, se mostró de acuerdo y en total acuerdo con respecto a que la distribución física facilita la realización de sus labores. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 8% y un 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo respectivamente, ante dicha consulta.

**Tabla N° 06. P13 ¿El ambiente donde trabajo es confortable?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	5	20,0	20,0	24,0
Indeciso	5	20,0	20,0	44,0
De acuerdo	11	44,0	44,0	88,0
Total de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

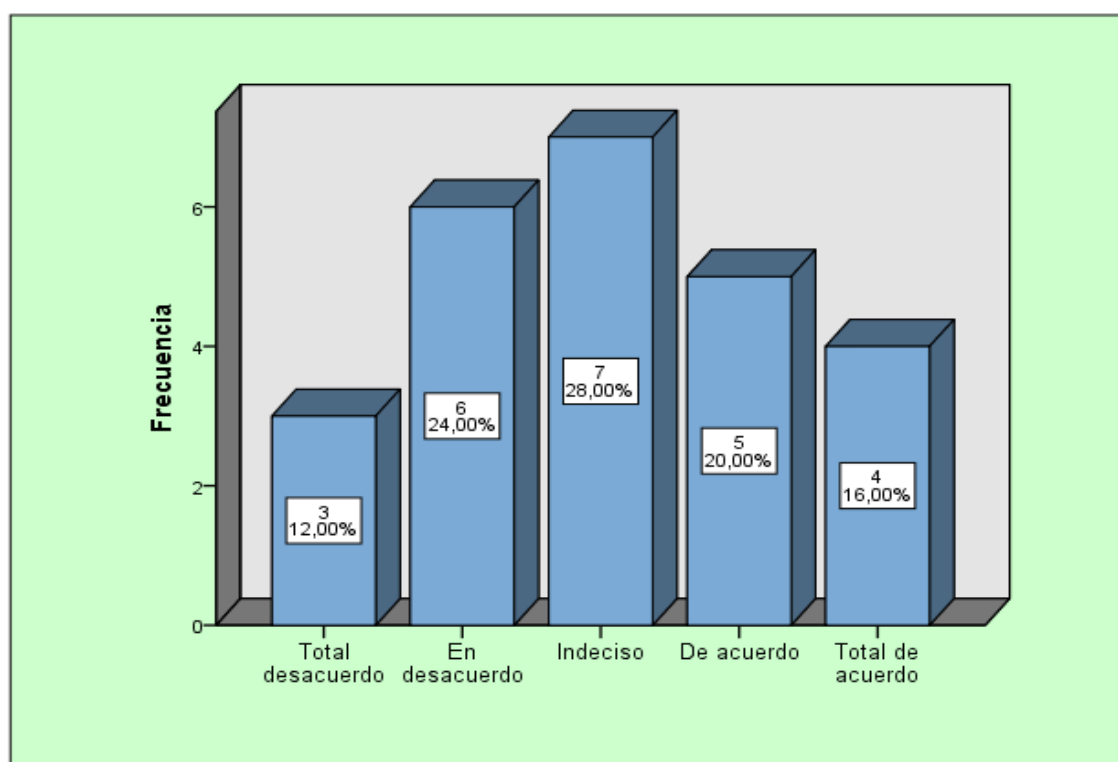
**Figura N° 02: P13 ¿El ambiente donde trabajo es confortable?****Interpretación:**

El 44% y 12 % del personal administrativo del Hospital I Naylamp encuestado manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo respectivamente, en que el ambiente en donde trabajan es confortable. Pudiéndose apreciar solo un 20% y 4% que estuvieron en desacuerdo y total desacuerdo, ante dicha consulta. Por otro lado, un 20% se mostró indeciso ante esta pregunta.

**Tabla N° 07. P21 ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	6	24,0	24,0	36,0
Válidos Indeciso	7	28,0	28,0	64,0
De acuerdo	5	20,0	20,0	84,0
Total de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



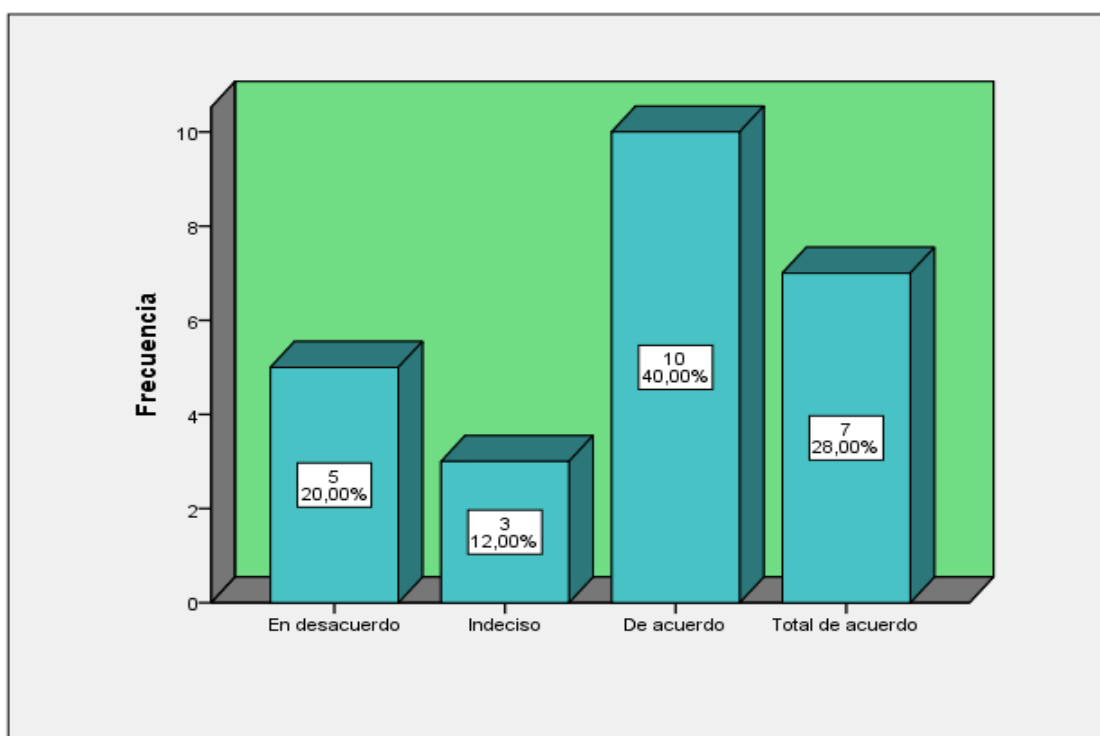
**Figura N° 03. P21 ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?**

El 28% del personal administrativo del Hospital I Naylamp encuestado manifestó estar indeciso en que sea inigualable la comodidad que le ofrece su ambiente de trabajo. El 20% y 16% se manifiesta estar de acuerdo y en total acuerdo ante esta consulta. Sin embargo, un 24% y un 12% manifestaron estar en desacuerdo y total desacuerdo respectivamente ante dicha interrogante.

**Tabla N° 08. P28 ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
Indeciso	3	12,0	12,0	32,0
Válidos De acuerdo	10	40,0	40,0	72,0
Total de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

**Figura N° 04. P28 ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?****Interpretación:**

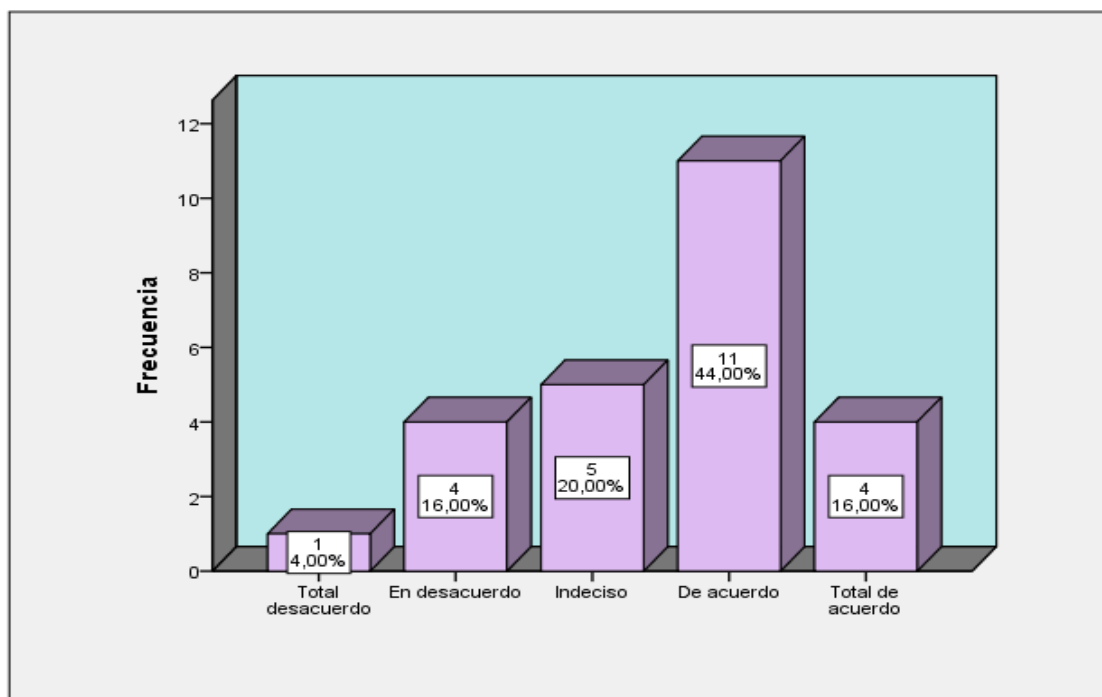
En relación al ambiente físico, un 40% del personal administrativo del Hospital I Naylamp indicó que trabajan en ambientes cómodos, junto a un 28% que de la misma manera estuvo en total acuerdo al respecto. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 20% manifestó estar en desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 09. P32 ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	4	16,0	16,0	20,0
Indeciso	5	20,0	20,0	40,0
De acuerdo	11	44,0	44,0	84,0
Total de acuerdo	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

**Figura N° 05. P32 ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?****Interpretación:**

El 44% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 16% que de la misma manera estuvo en total acuerdo que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. Sin embargo, un 20% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 16% y un 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

#### 4.1.2. Identificación de los beneficios laborales y/o remunerativos

**Tabla N° 10. Beneficios laborales y/o remunerativos**

		<b>Estadísticos</b>			
		Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	Me siento mal con lo que gano	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas
N	Válidos	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0
Moda		4,00	2,00	4,00	4,00

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Considerando la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital I Naylamp, la misma que contaba con una escala de respuesta:

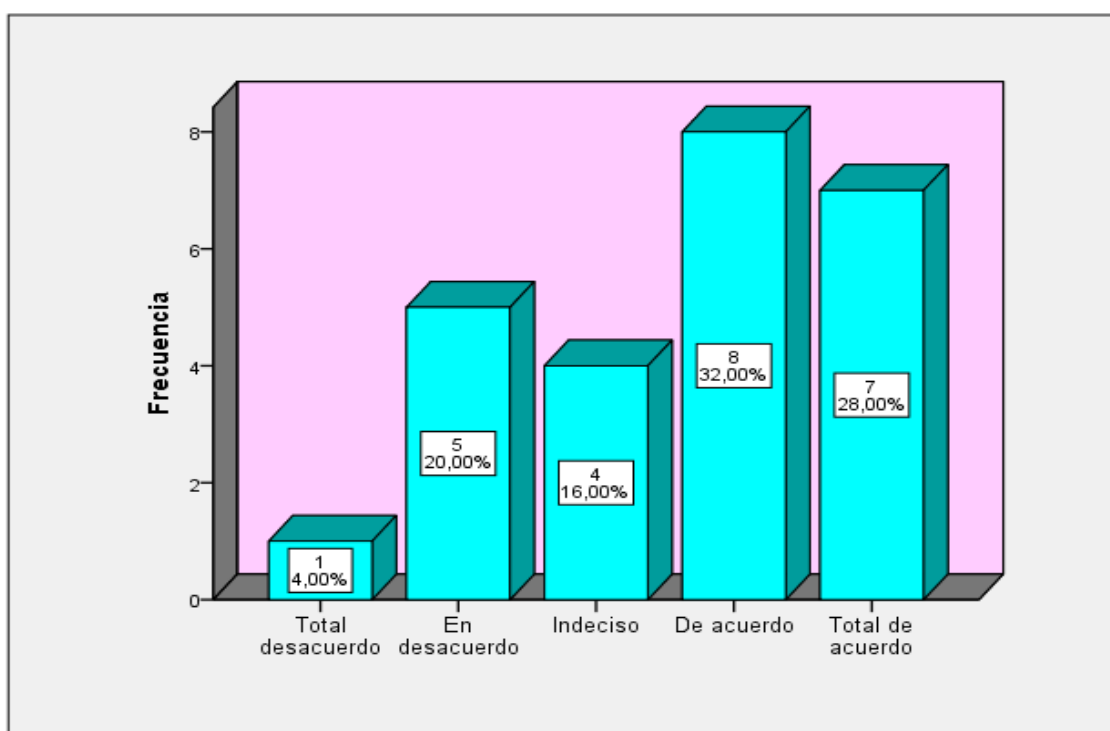
1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

En relación al análisis general de las respuestas obtenidas por el personal administrativo del Hospital I Naylamp, en la dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos, la mayoría del personal encuestado indicó estar de acuerdo en que su sueldo es bastante aceptable y permite cubrir sus expectativas económicas. Sin embargo, también se puede apreciar otro grupo de personal administrativo encuestado, quienes manifestaron estar de acuerdo en que su sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizan.

**Tabla N° 11. P2 ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	5	20,0	20,0	24,0
Indeciso	4	16,0	16,0	40,0
De acuerdo	8	32,0	32,0	72,0
Total de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

**Figura N° 06. P2 ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?****Interpretación:**

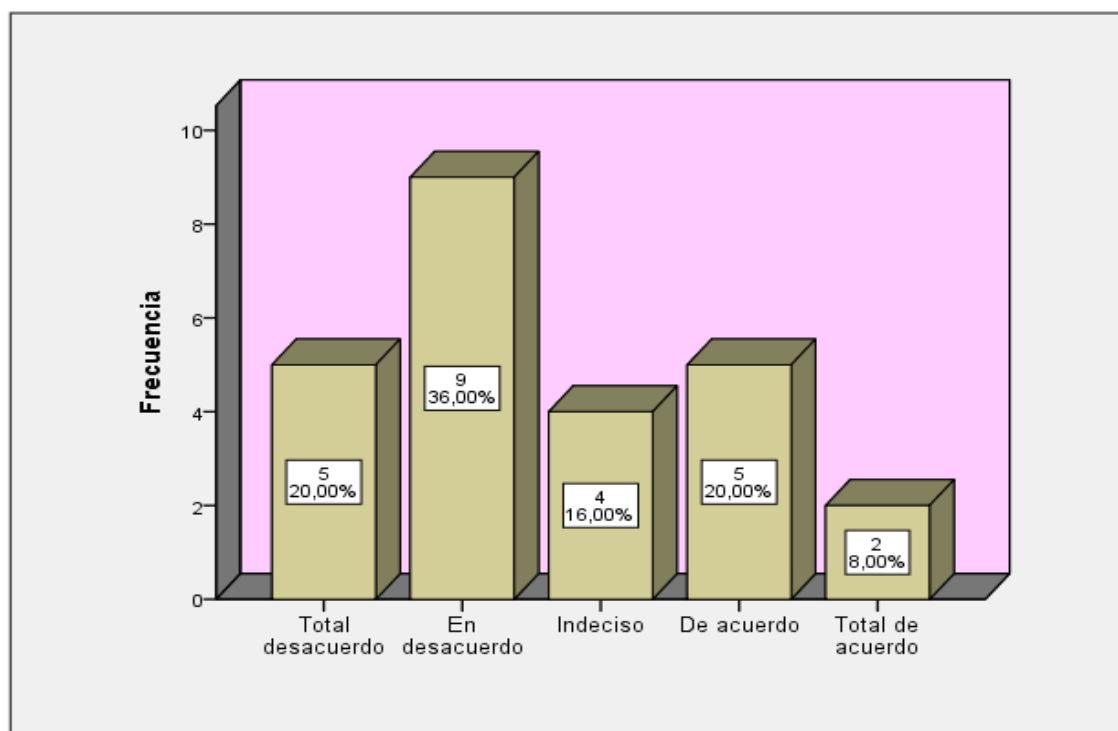
Con respecto al sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza, un 32% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 28% que de la misma manera estuvo en total acuerdo al respecto. Sin embargo, un 16% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 20% y un 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 12. P7 ¿Me siento mal con lo que gano?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	9	36,0	36,0	56,0
Indeciso	4	16,0	16,0	72,0
De acuerdo	5	20,0	20,0	92,0
Total de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

**Figura N° 07. P7 ¿Me siento mal con lo que gano?****Interpretación:**

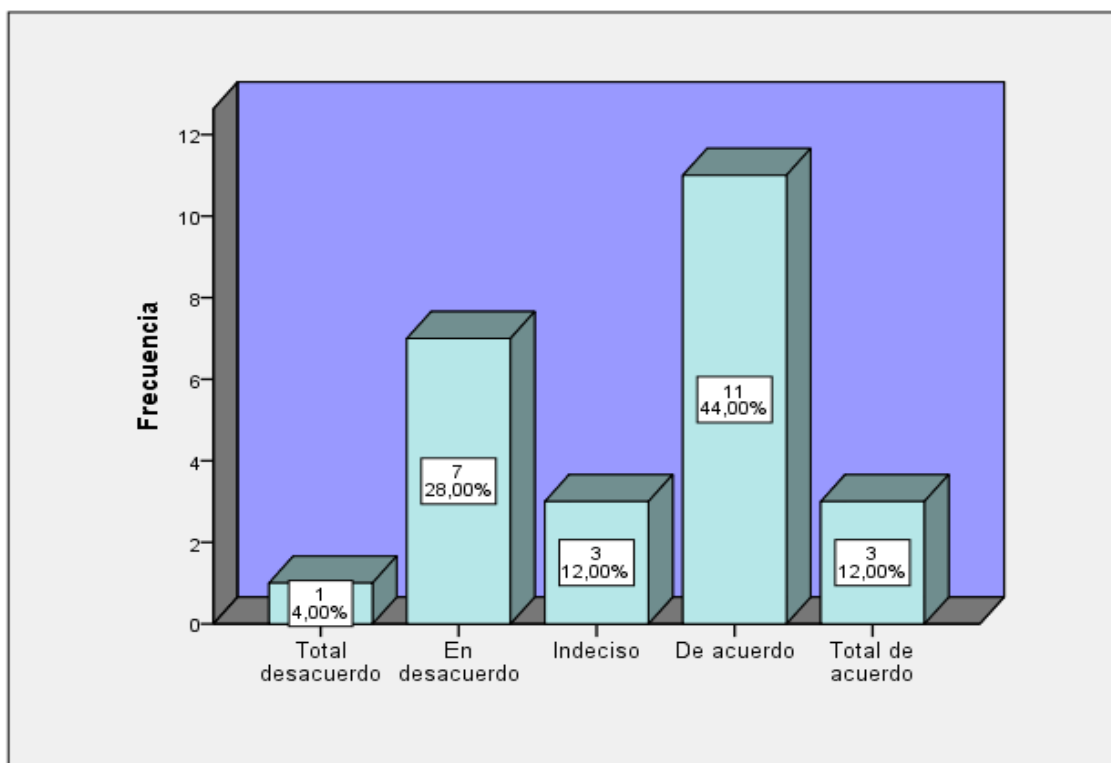
Con respecto a esta interrogante, el 36% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 16% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 20% y un 8% estuvieron en acuerdo y en total acuerdo al respecto.

**Tabla N° 13. P14 ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	7	28,0	28,0	32,0
Indeciso	3	12,0	12,0	44,0
De acuerdo	11	44,0	44,0	88,0
Total de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 08. P14 ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?****Interpretación:**

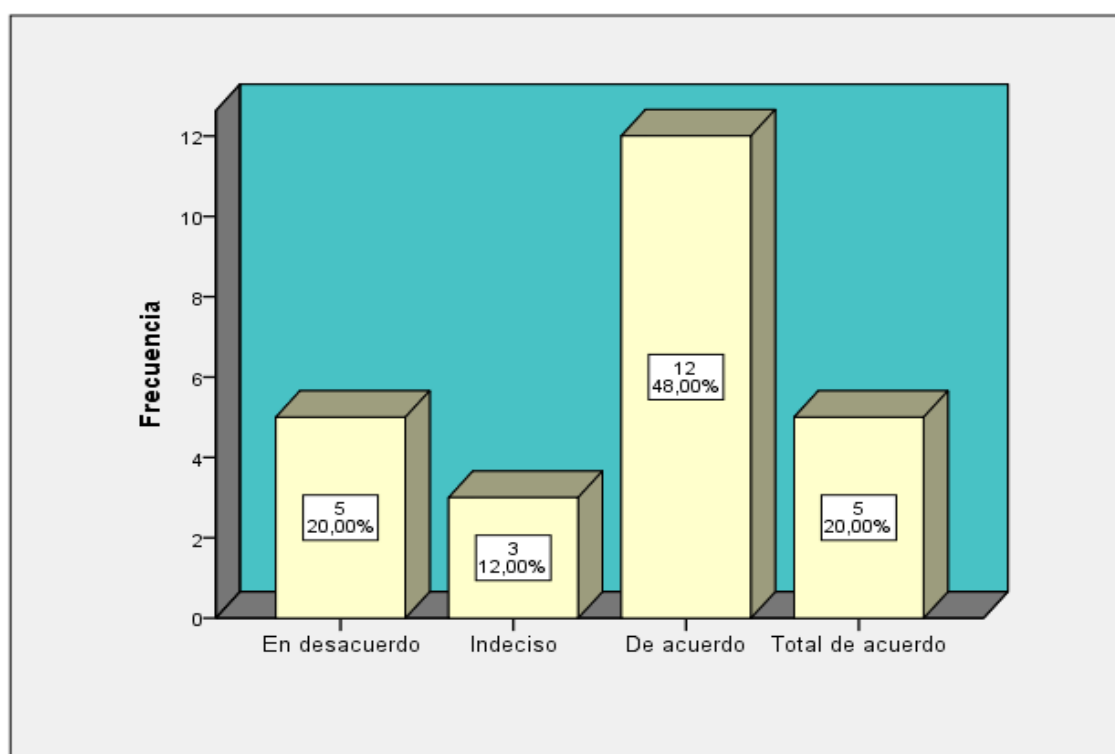
El 44% del personal administrativo del Hospital I Naylamp estuvo de acuerdo que el sueldo que gana es bastante aceptable, junto a un 12% que manifestó un total acuerdo al respecto. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 28% y un 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 14. P22 ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
Indeciso	3	12,0	12,0	32,0
Válidos De acuerdo	12	48,0	48,0	80,0
Total de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia



**Figura N° 09. P22 ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?**

**Interpretación:**

Un 48% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total acuerdo a que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 20% manifestó estar en desacuerdo al respecto.

### 4.1.3. Identificación de las Políticas Administrativas

**Tabla N° 15. Políticas Administrativas**

		<b>Estadísticos</b>				
		Siento que recibo de parte de la Institución un mal trato	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	Me disgusta mi horario	El horario de trabajo me resulta incómodo	No te reconocen el esfuerzo si trabajar más de las horas reglamentarias
N	Válidos	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0
Moda		2,00	2,00	1,00	2,00	2,00

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Considerando la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital I Naylamp, la misma que contaba con una escala de respuesta:

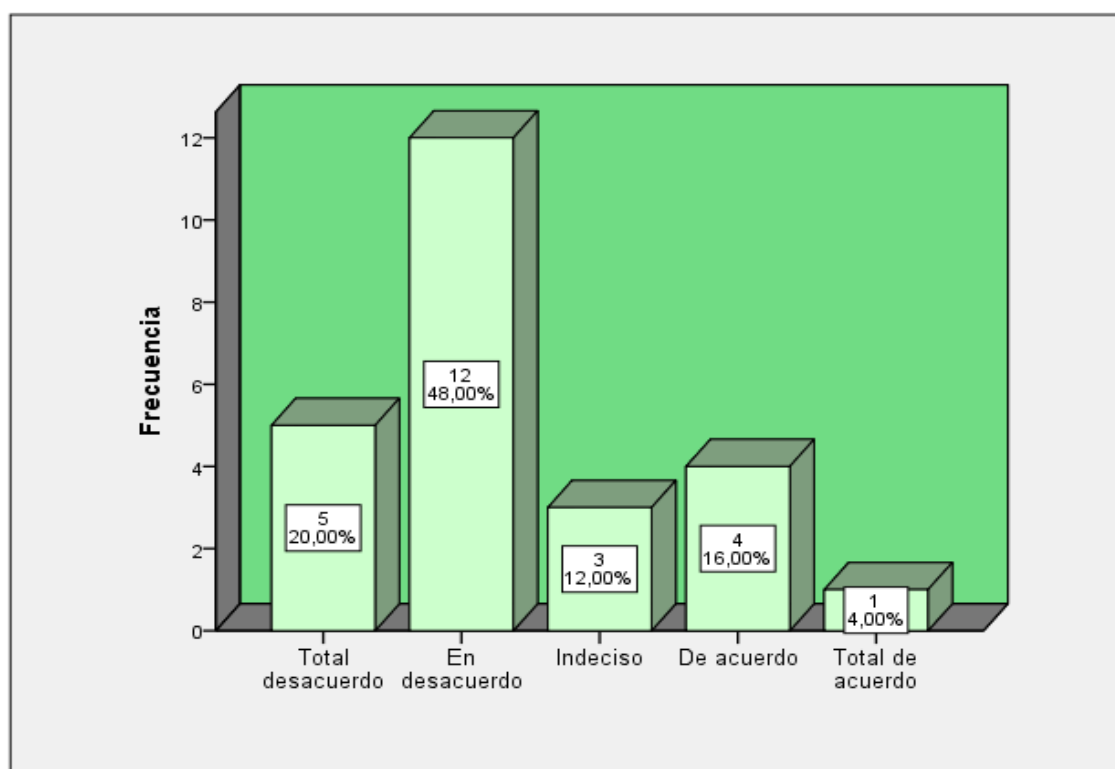
1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

En relación al análisis general de las respuestas obtenidas por el personal administrativo del Hospital I Naylamp, en relación a la dimensión Políticas Administrativas, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo en que no se dirijan bien las políticas administrativas, entre ellas, el trato al personal, el horario y el reconocimiento.

**Tabla N° 16. P8 ¿Siento que recibo de parte de la Institución un maltrato?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	5	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	12	48,0	48,0	68,0
Indeciso	3	12,0	12,0	80,0
De acuerdo	4	16,0	16,0	96,0
Total de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 10. P8 ¿Siento que recibo de parte de la Institución un maltrato?****Interpretación:**

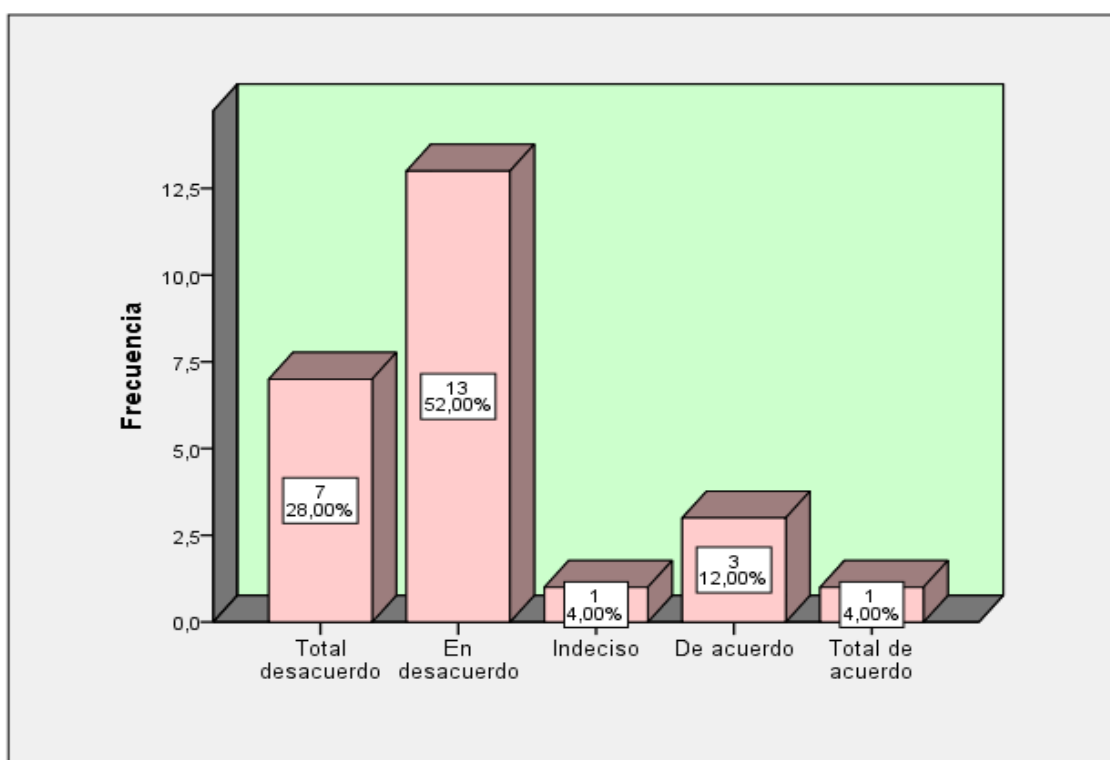
El 48% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo en que recibe un maltrato de parte de la Institución. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 16% y un 4% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

**Tabla N° 17. P15 ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
En desacuerdo	13	52,0	52,0	80,0
Indeciso	1	4,0	4,0	84,0
De acuerdo	3	12,0	12,0	96,0
Total de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente. Elaboración propia

**Figura N° 11. P15 ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?****Interpretación:**

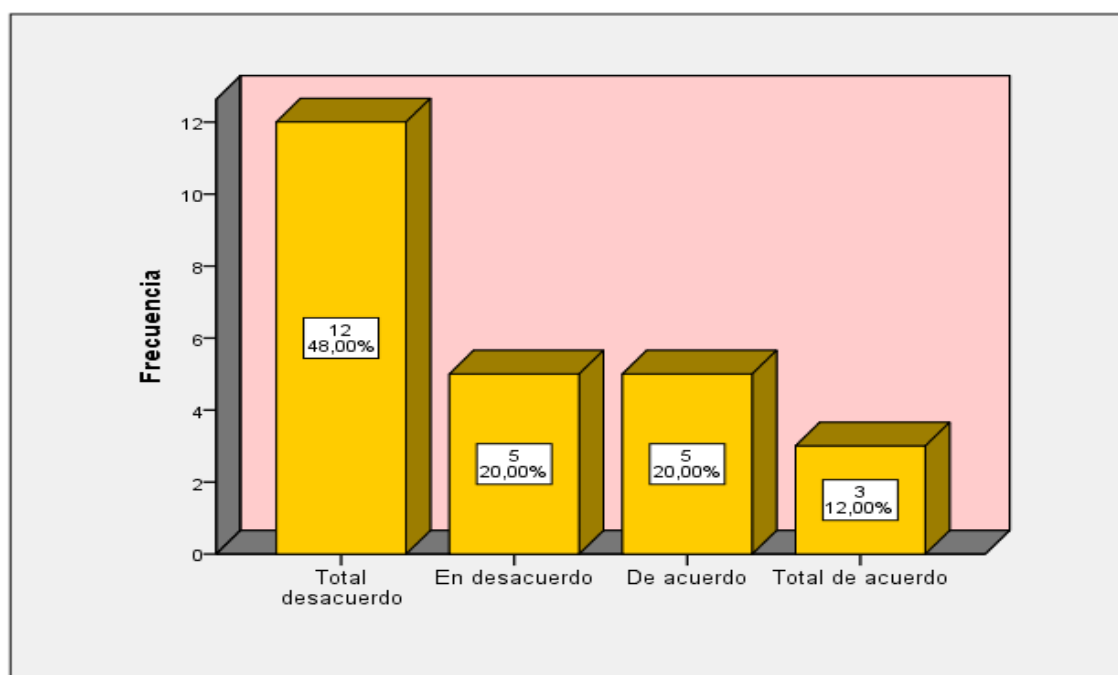
El 52% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en desacuerdo, junto a un 28% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo de que lo están explotando en su trabajo. Sin embargo, un 4% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 12% y un 4% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

**Tabla N° 18. P17 ¿Me disgusta mi horario?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	12	48,0	48,0	48,0
En desacuerdo	5	20,0	20,0	68,0
Válidos De acuerdo	5	20,0	20,0	88,0
Total de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 12. P17 ¿Me disgusta mi horario?****Interpretación:**

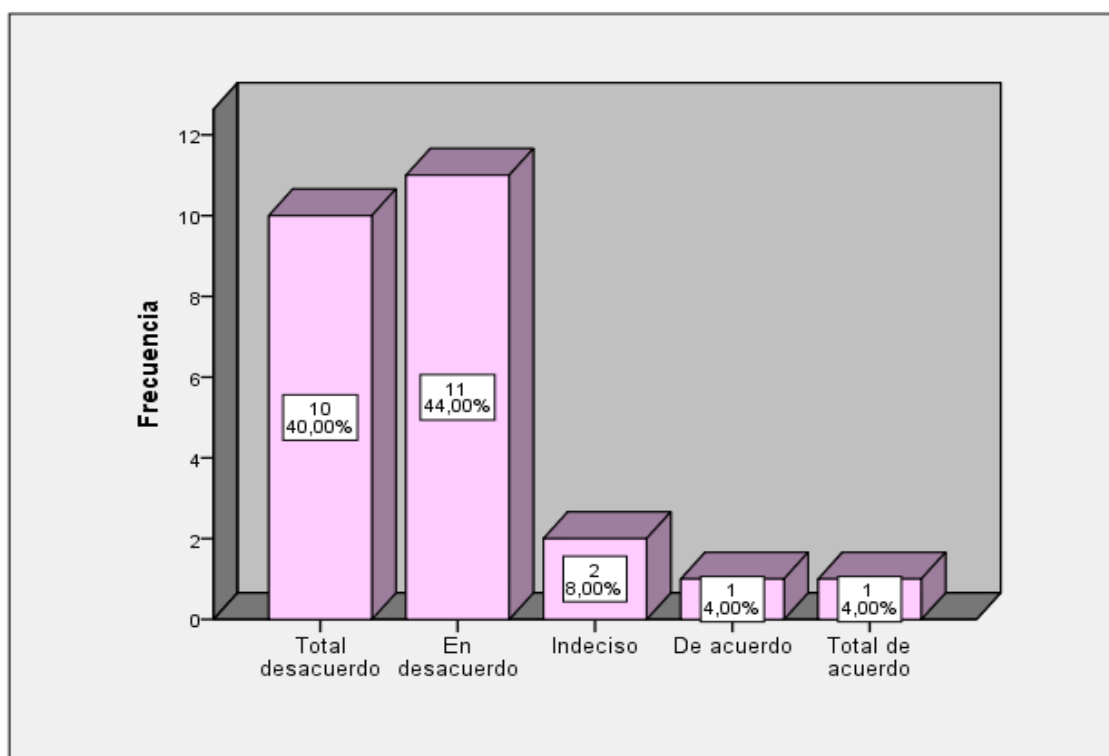
El 48% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera está en desacuerdo en que le disgusta su horario.

Por el contrario, un 20% y un 12% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

**Tabla N° 19. P23 ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	10	40,0	40,0	40,0
En desacuerdo	11	44,0	44,0	84,0
Válidos Indeciso	2	8,0	8,0	92,0
De acuerdo	1	4,0	4,0	96,0
Total de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 13. P23 ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?****Interpretación:**

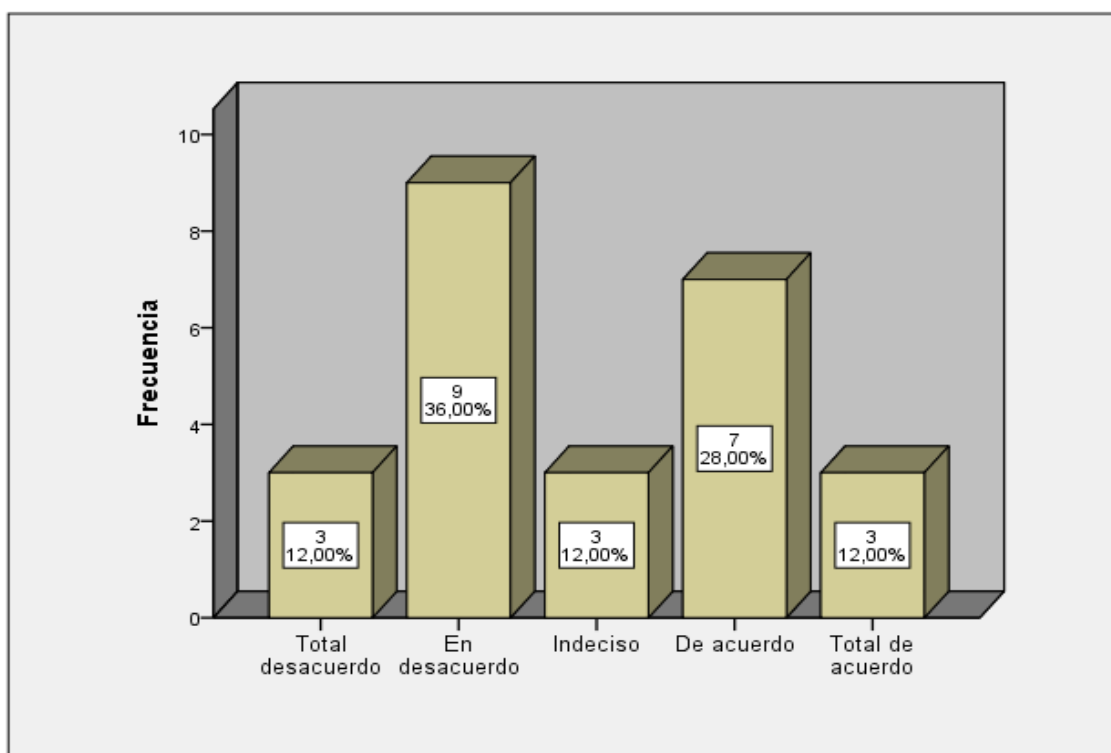
El 44% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en desacuerdo, junto a un 40% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo en que el horario de trabajo le resulta incómodo. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% manifestó estar de acuerdo y otro 4% en total acuerdo al respecto.

**Tabla N° 20. P33 ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
En desacuerdo	9	36,0	36,0	48,0
Indeciso	3	12,0	12,0	60,0
De acuerdo	7	28,0	28,0	88,0
Total de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 14. P33 ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?**

### **Interpretación:**

Con respecto a la interrogante, no te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias, un 36% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en desacuerdo, junto a un 12% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 28% y un 12% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

#### 4.1.4. Identificación de las Relaciones Interpersonales

**Tabla N° 21. Relaciones interpersonales**

		<b>Estadísticos</b>			
		El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones	Me agrada trabajar con mis compañeros	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo
N	Válidos	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0
Moda		5,00	4,00	1,00	4,00 <sup>a</sup>

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Considerando la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital I Naylamp, la misma que contaba con una escala de respuesta:

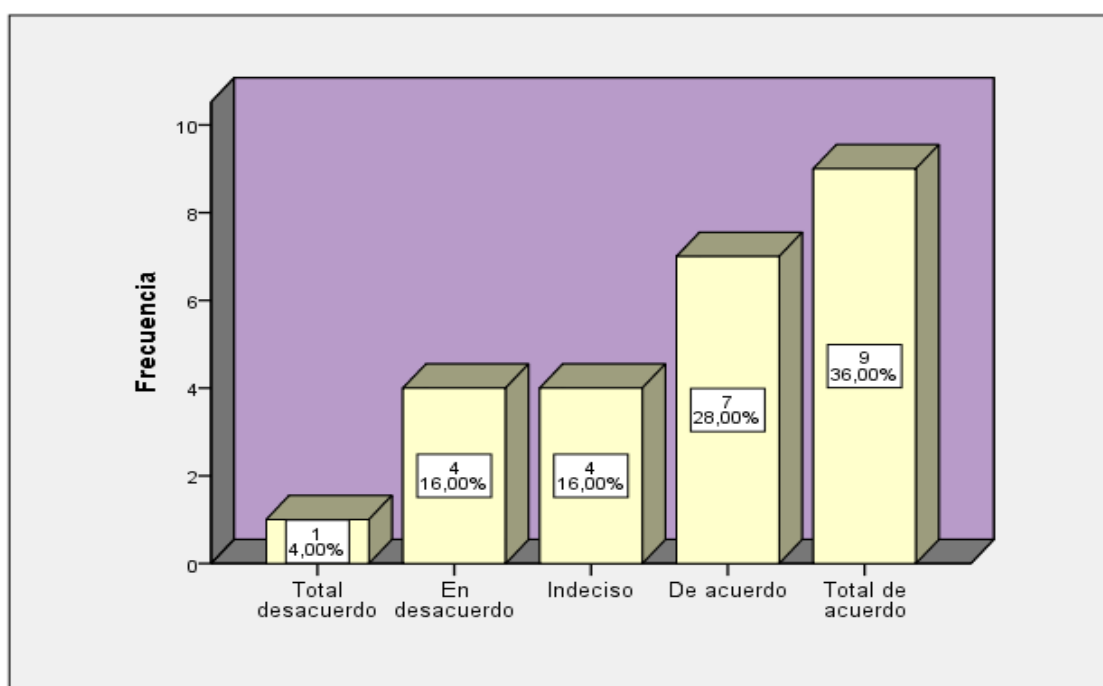
1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

En el análisis general de las respuestas obtenidas del personal administrativo del Hospital I Naylamp, en relación a la dimensión Relaciones Interpersonales, la mayoría del personal encuestado indicó estar de acuerdo y en total acuerdo en que las relaciones interpersonales en el trabajo son ideales y agradables, permitiéndoles desempeñar sus funciones.

**Tabla N° 22. P3 ¿El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	4	16,0	16,0	20,0
Válidos Indeciso	4	16,0	16,0	36,0
De acuerdo	7	28,0	28,0	64,0
Total de acuerdo	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 15. P3 ¿El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones?**

### **Interpretación:**

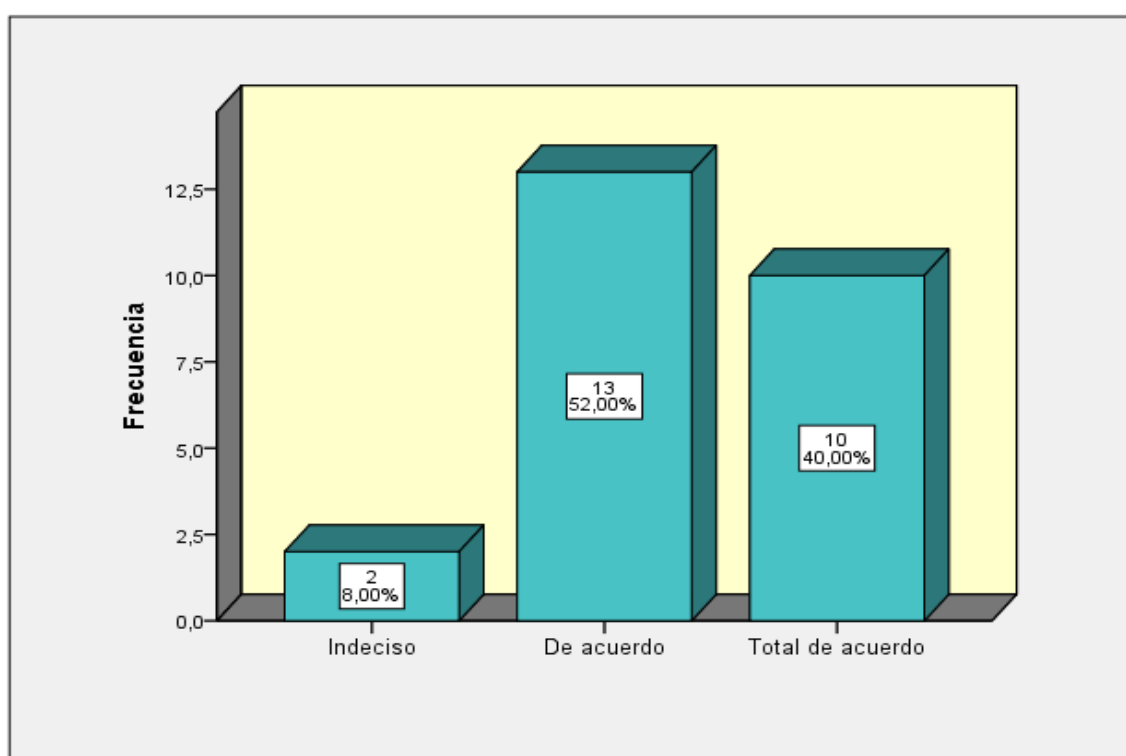
El 36% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 28% que de la misma manera estuvo de acuerdo al respecto. Sin embargo, un 16% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 16% y un 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 23. P9 ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Indeciso	2	8,0	8,0	8,0
De acuerdo	13	52,0	52,0	60,0
Total de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

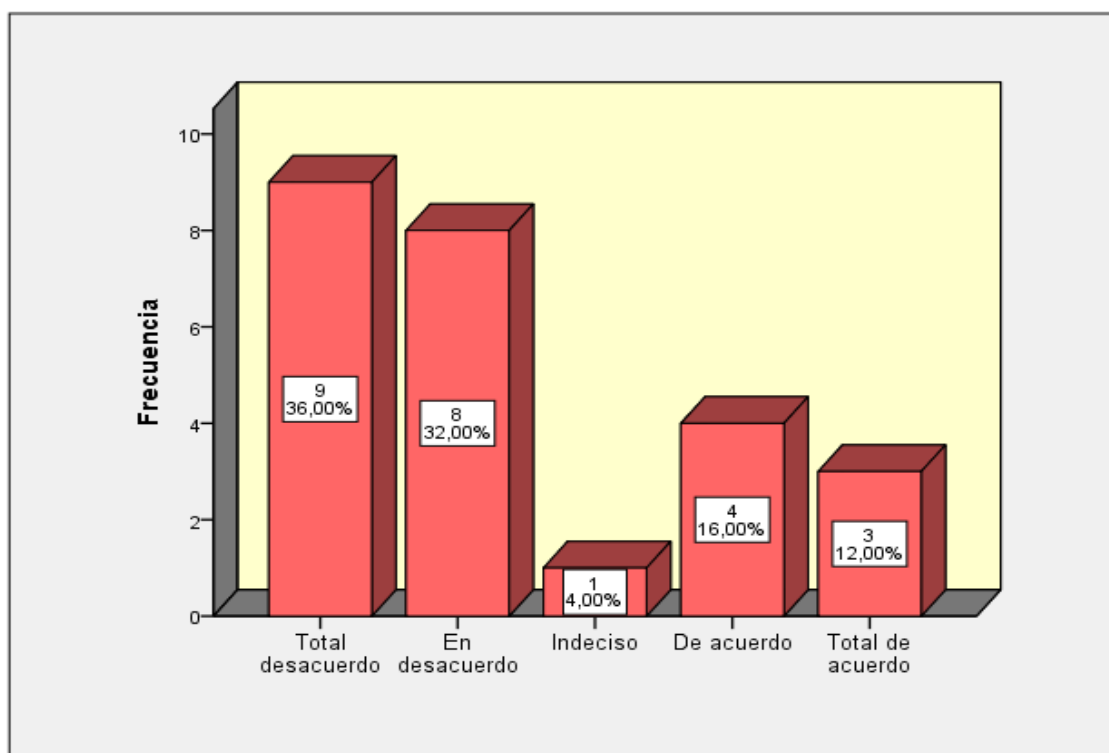
**Figura N° 16. P9 ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?****Interpretación:**

El 52% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 40% que de la misma manera estuvo en total acuerdo en que le agrada trabajar con sus compañeros. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

**Tabla N° 24. P16 ¿Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
En desacuerdo	8	32,0	32,0	68,0
Indeciso	1	4,0	4,0	72,0
De acuerdo	4	16,0	16,0	88,0
Total de acuerdo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 17. P16 ¿Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo?****Interpretación:**

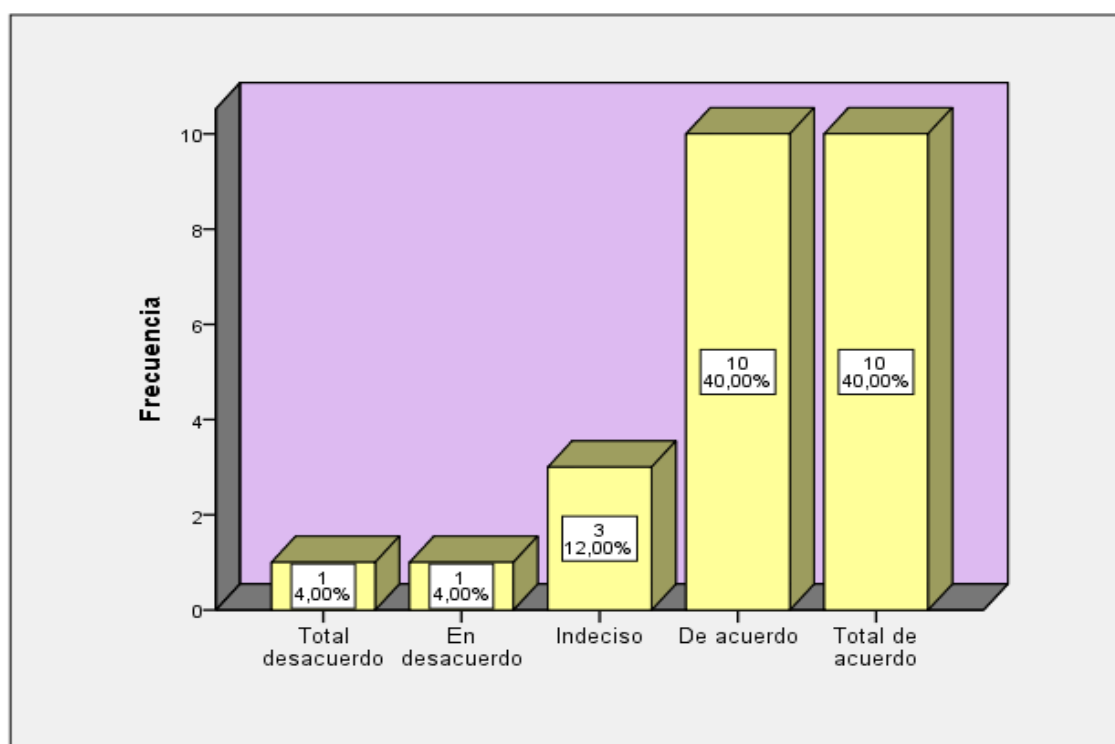
El 36% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total desacuerdo, junto a un 32% que de la misma manera estuvo en desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 4% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 16% y un 12% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

**Tabla N° 25. P24 ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Válidos Indeciso	3	12,0	12,0	20,0
De acuerdo	10	40,0	40,0	60,0
Total de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 18. P24 ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?**

### **Interpretación:**

El 40% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a otro 40% que afirmó lo mismo, estando en total acuerdo al respecto. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% frente a otro 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

#### 4.1.5. Identificación del nivel de Desarrollo Personal

**Tabla N° 26. Desarrollo personal**

		Estadísticos					
		Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	Mi trabajo me hace sentir realizado	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo
N	Válidos	25	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Moda		4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Considerando la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital I Naylamp, la misma que contaba con una escala de respuesta:

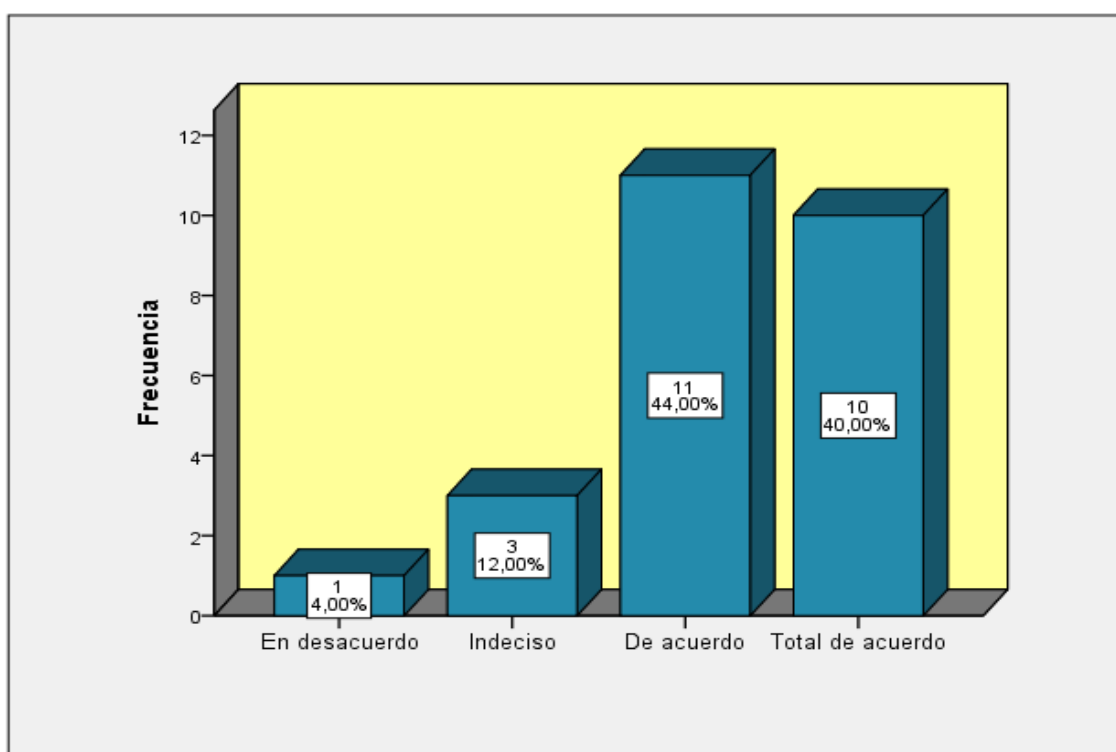
1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

En relación al análisis general de las respuestas obtenidas por el personal administrativo del Hospital I Naylamp, en relación a la dimensión Desarrollo Personal, la mayoría del personal encuestado indicó estar de acuerdo y en total acuerdo en que el trabajo que realiza permite su logro personal y profesional, sintiéndose realizado por efectuarlo.

**Tabla N° 27. P4 ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
Indeciso	3	12,0	12,0	16,0
Válidos De acuerdo	11	44,0	44,0	60,0
Total de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 19. P4 ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?****Interpretación:**

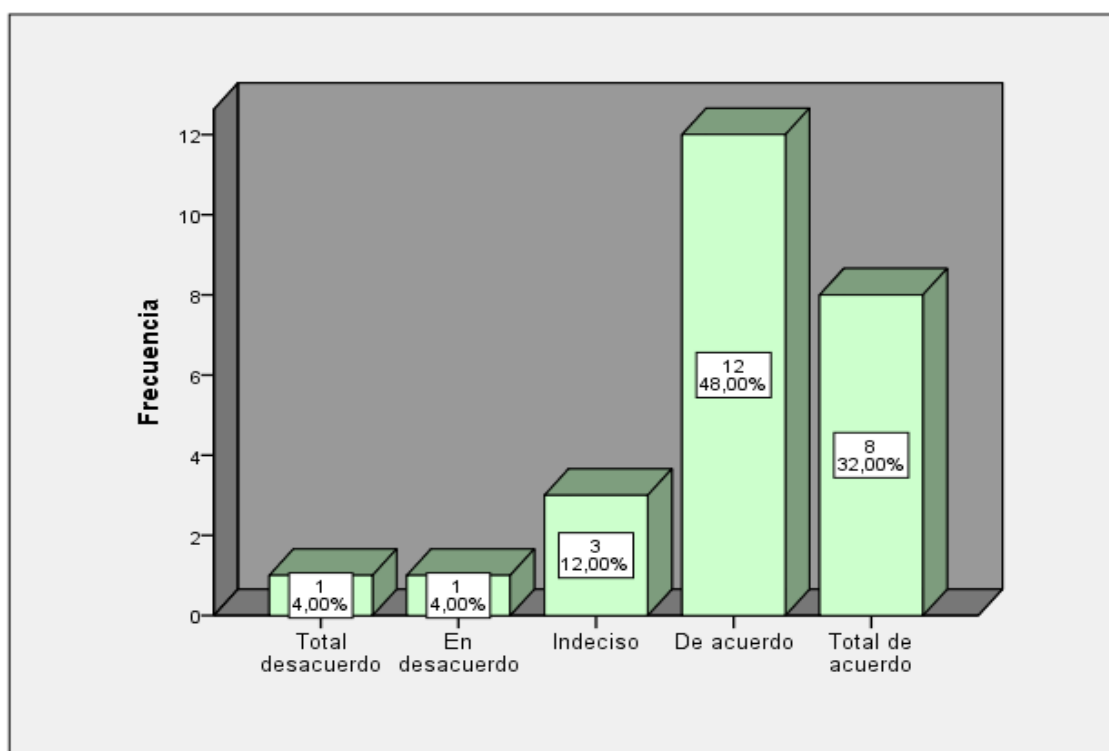
Con respecto a la interrogante, siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser, un 44% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 40% que estuvo en total acuerdo al respecto. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% manifestó estar desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 28. P10 ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Válidos Indeciso	3	12,0	12,0	20,0
De acuerdo	12	48,0	48,0	68,0
Total de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 20. P10 ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?****Interpretación:**

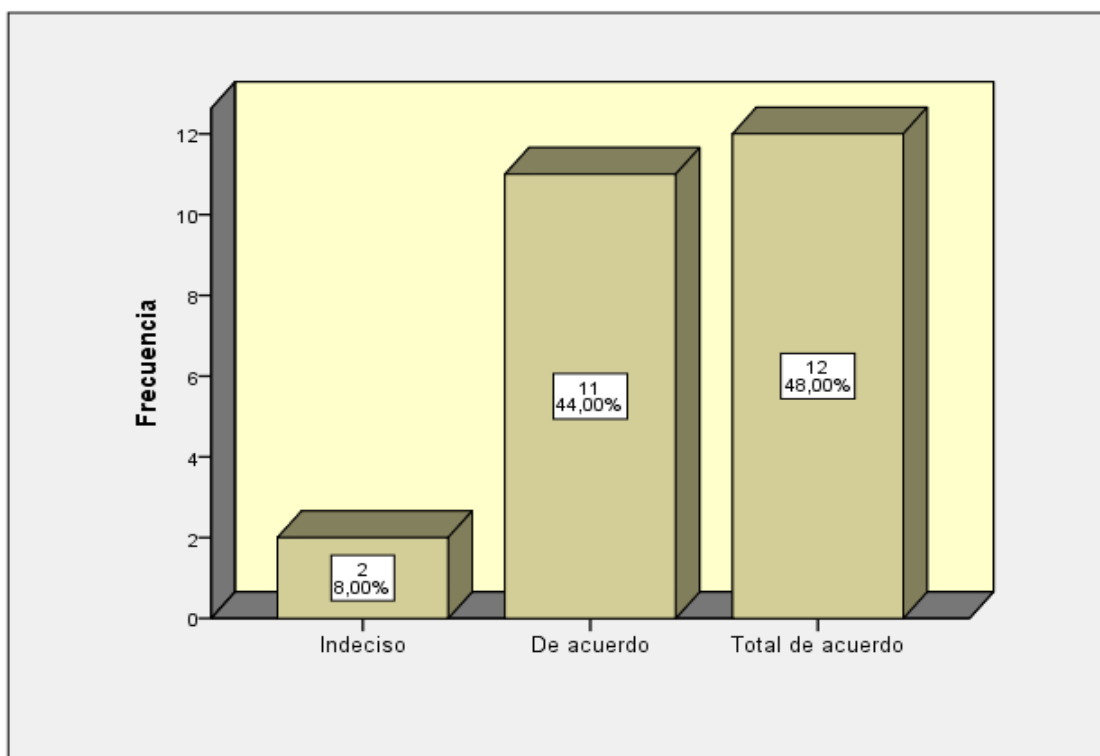
El 48% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a otro 32% quienes afirmaron que su trabajo les permite desarrollarse personalmente. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% frente a otro 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 29. P18 ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Indeciso	2	8,0	8,0
	De acuerdo	11	44,0	52,0
	Total de acuerdo	12	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

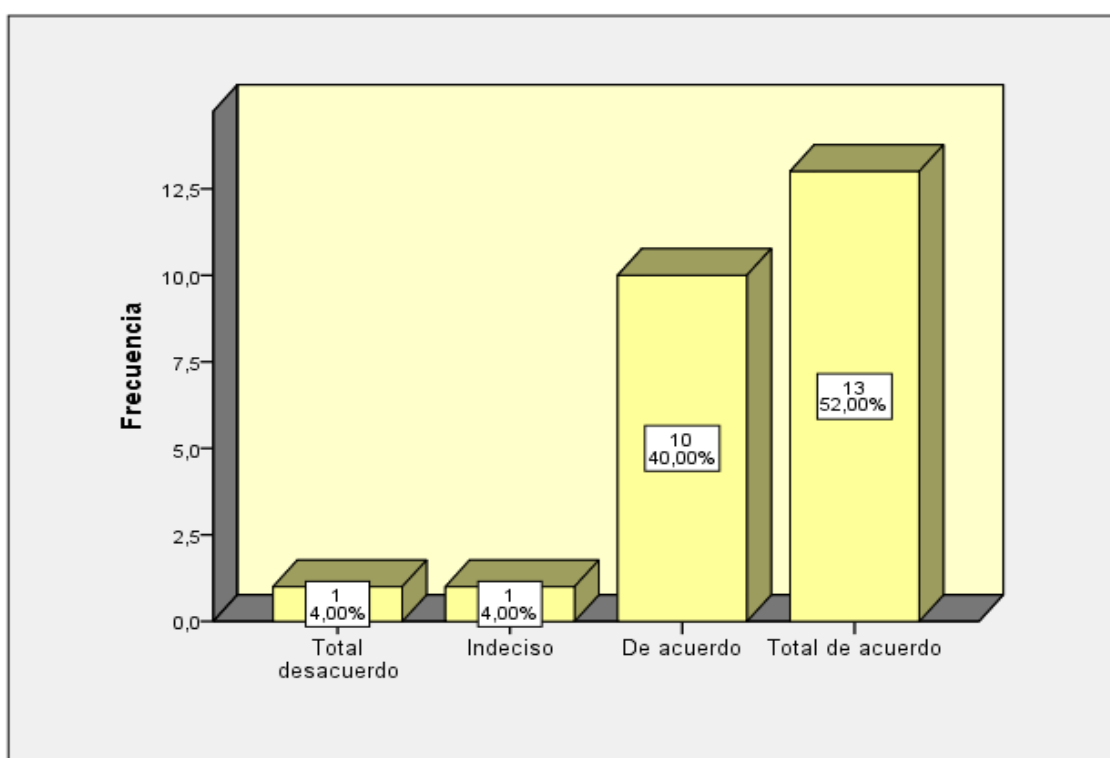
**Figura N° 21. P18 ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?****Interpretación:**

Con respecto a la interrogante, disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo, un 48% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 44% que afirmó lo mismo, estando de acuerdo al respecto. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

**Tabla N° 30. P25 ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
Indeciso	1	4,0	4,0	8,0
Válidos De acuerdo	10	40,0	40,0	48,0
Total de acuerdo	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 22. P25 ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?****Interpretación:**

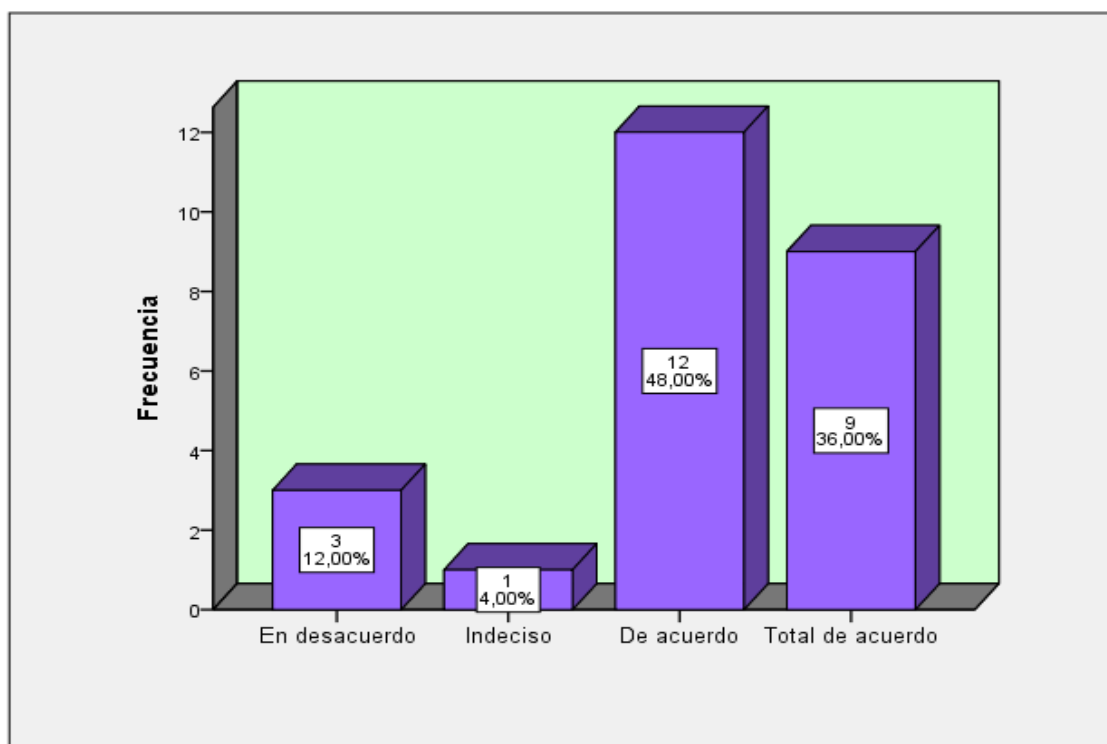
El 52% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 42% que de la misma manera afirmó sentirse feliz por los resultados logrados en su trabajo. Sin embargo, un 4% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% manifestó estar en total desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 31. P29 ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
Indeciso	1	4,0	4,0	16,0
Válidos De acuerdo	12	48,0	48,0	64,0
Total de acuerdo	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 23. P29 ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?****Interpretación:**

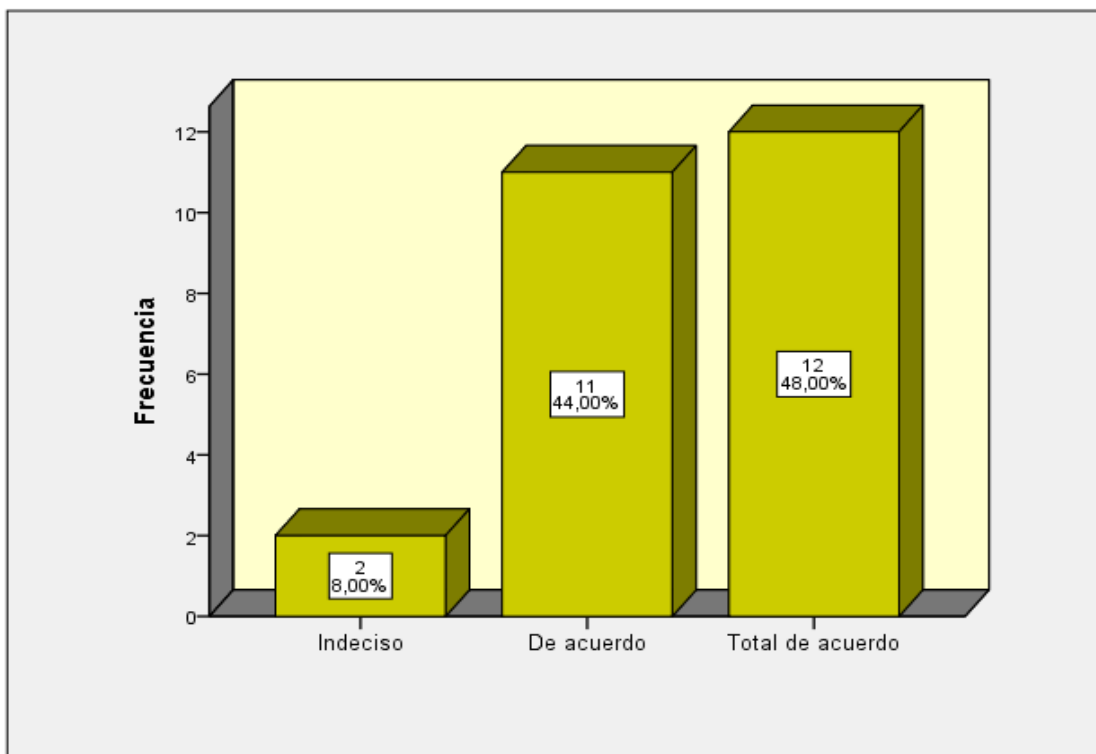
El 48% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 36% que estuvo en total acuerdo en que su trabajo los hace sentir realizados. Sin embargo, un 4% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 12% manifestó estar en desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 32. P34 ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Indeciso	2	8,0	8,0
	De acuerdo	11	44,0	52,0
	Total de acuerdo	12	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 24. P34 ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?****Interpretación:**

Con respecto a la interrogante, haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo, un 48% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 44% que de la misma manera estuvo de acuerdo al respecto. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

#### 4.1.6. Identificación del Desempeño de Tareas

**Tabla N° 33. Desempeño de tareas**

		Estadísticos					
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa	Me siento realmente útil con la labor que hago	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	Mi trabajo me aburre	Me gusta el trabajo que realizo	Me siento complacido con la actividad que realizo
N	Válidos	25	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Moda		5,00	5,00	2,00	1,00	5,00	4,00 <sup>a</sup>

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Considerando la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital I Naylamp, la misma que contaba con una escala de respuesta:

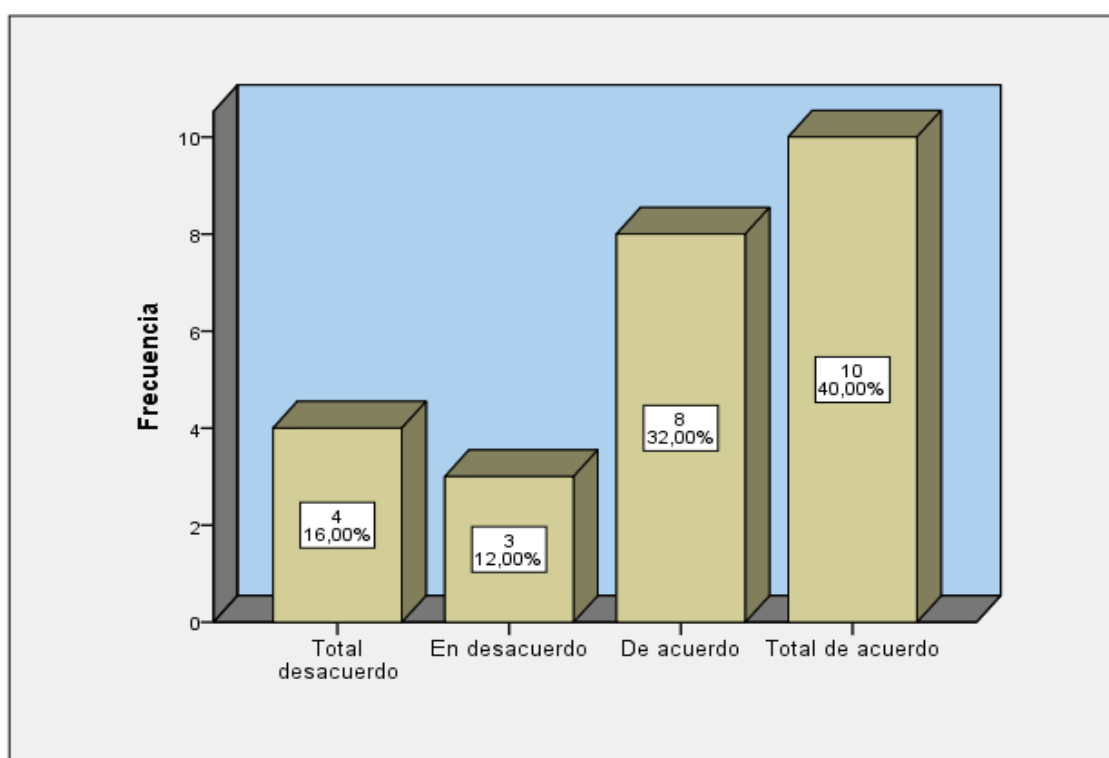
1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

En relación al análisis general de las respuestas obtenidas por el personal administrativo del Hospital I Naylamp, en relación a la dimensión desempeño de tareas, la mayoría del personal encuestado indicó estar de acuerdo y en total acuerdo en que las actividades que realizaron son valiosas para ellos, sintiéndose complacidos por efectuarlas.

**Tabla N° 34. P5 ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	4	16,0	16,0	16,0
En desacuerdo	3	12,0	12,0	28,0
Válidos De acuerdo	8	32,0	32,0	60,0
Total de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 25. P5 ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa?****Interpretación:**

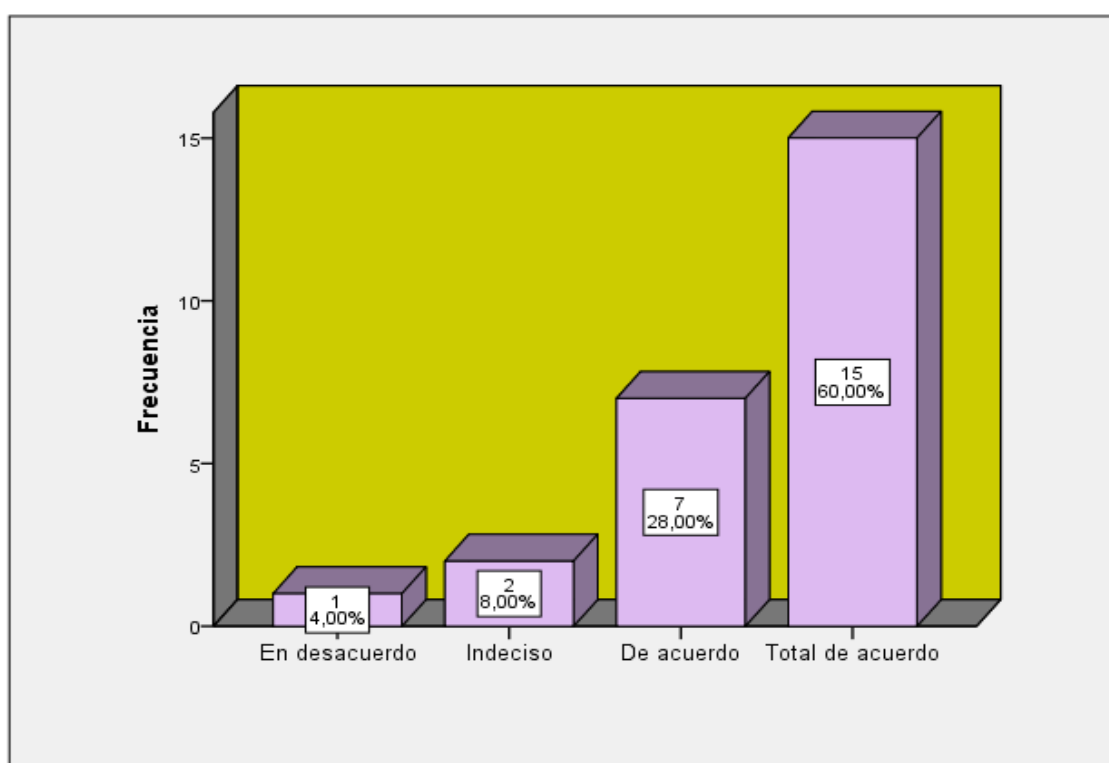
Con respecto a la interrogante, la tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa, un 40% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 32% que estuvo de acuerdo al respecto.

Por el contrario, un 16% y un 12% manifestaron estar en total desacuerdo y en desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 35. P11 ¿Me siento realmente útil con la labor que hago?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
Indeciso	2	8,0	8,0	12,0
Válidos De acuerdo	7	28,0	28,0	40,0
Total de acuerdo	15	60,0	60,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 26. P11 ¿Me siento realmente útil con la labor que hago?****Interpretación:**

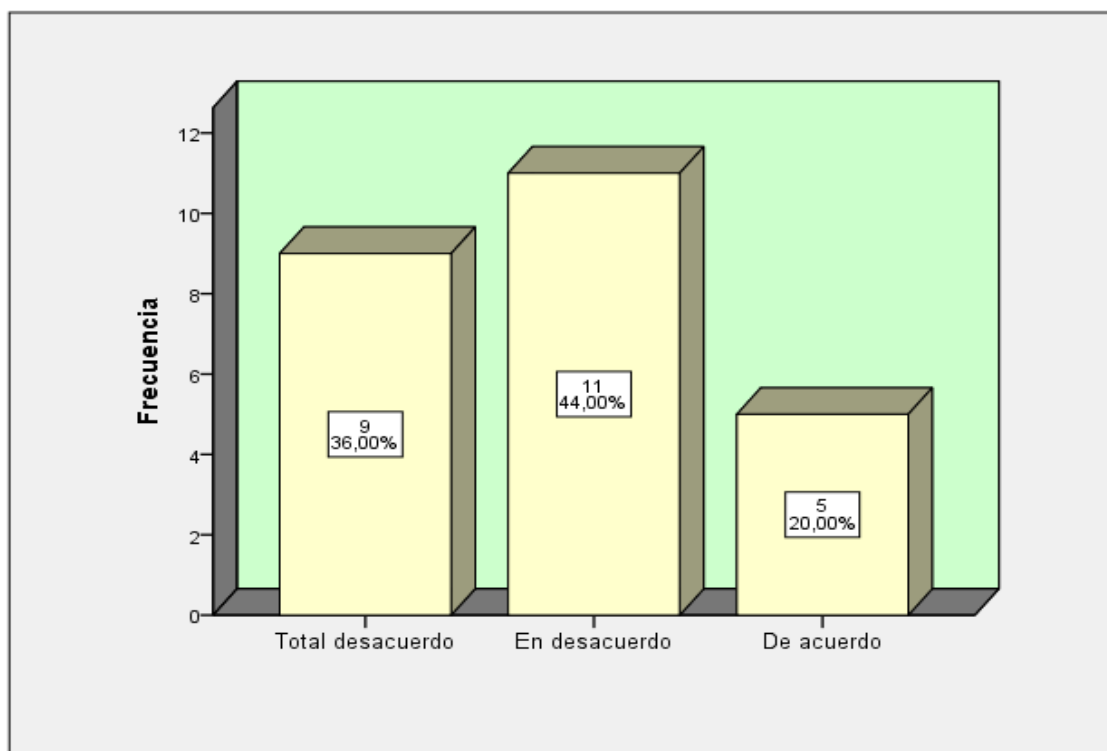
El 60% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 28% que afirmó lo mismo, estando de acuerdo al respecto. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% manifestó estar en desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 36. P19 ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
Válidos En desacuerdo	11	44,0	44,0	80,0
De acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 27. P19 ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?****Interpretación:**

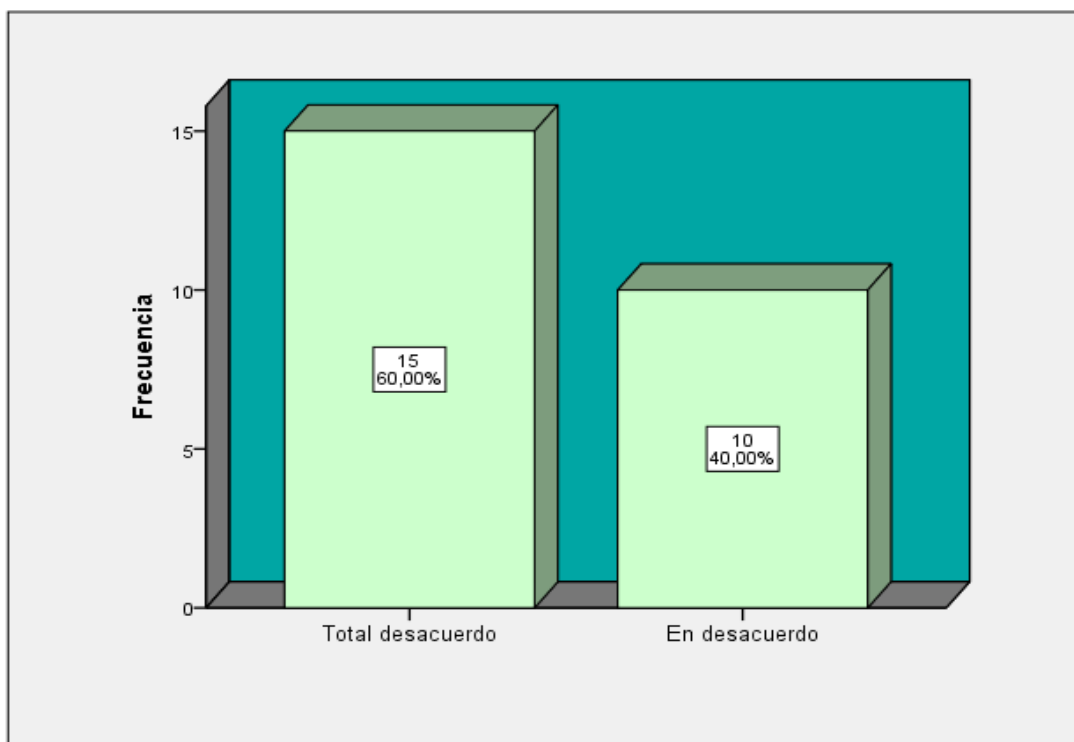
EL 44% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en desacuerdo, junto a un 36% que de la misma manera se mostró en total desacuerdo al respecto.

Por el contrario, un 20% manifestó estar de acuerdo ante esta pregunta.

**Tabla N° 37. P26 ¿Mi trabajo me aburre?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	15	60,0	60,0	60,0
Válidos En desacuerdo	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

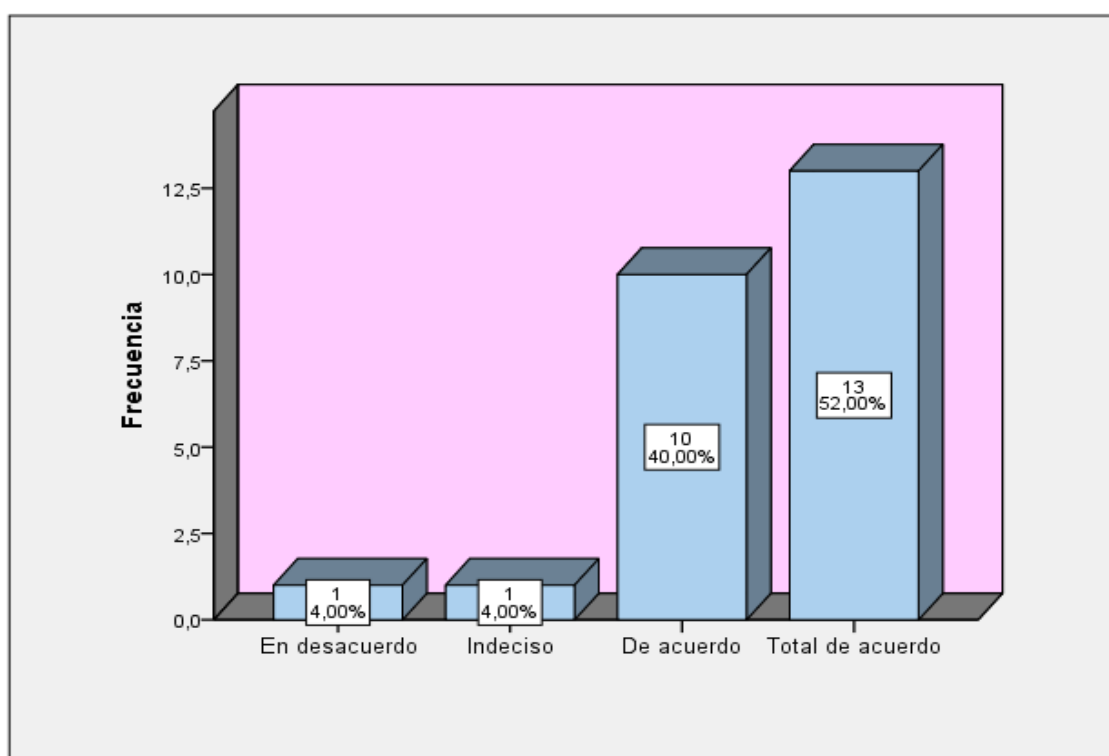
**Figura N° 28. P26 ¿Mi trabajo me aburre?****Interpretación:**

Con respecto a la interrogante, mi trabajo me aburre, un 60% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total desacuerdo, junto a un 40% que de la misma manera se mostró en desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 38. P30 ¿Me gusta el trabajo que realizo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
Indeciso	1	4,0	4,0	8,0
Válidos De acuerdo	10	40,0	40,0	48,0
Total de acuerdo	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 29. P30 ¿Me gusta el trabajo que realizo?****Interpretación:**

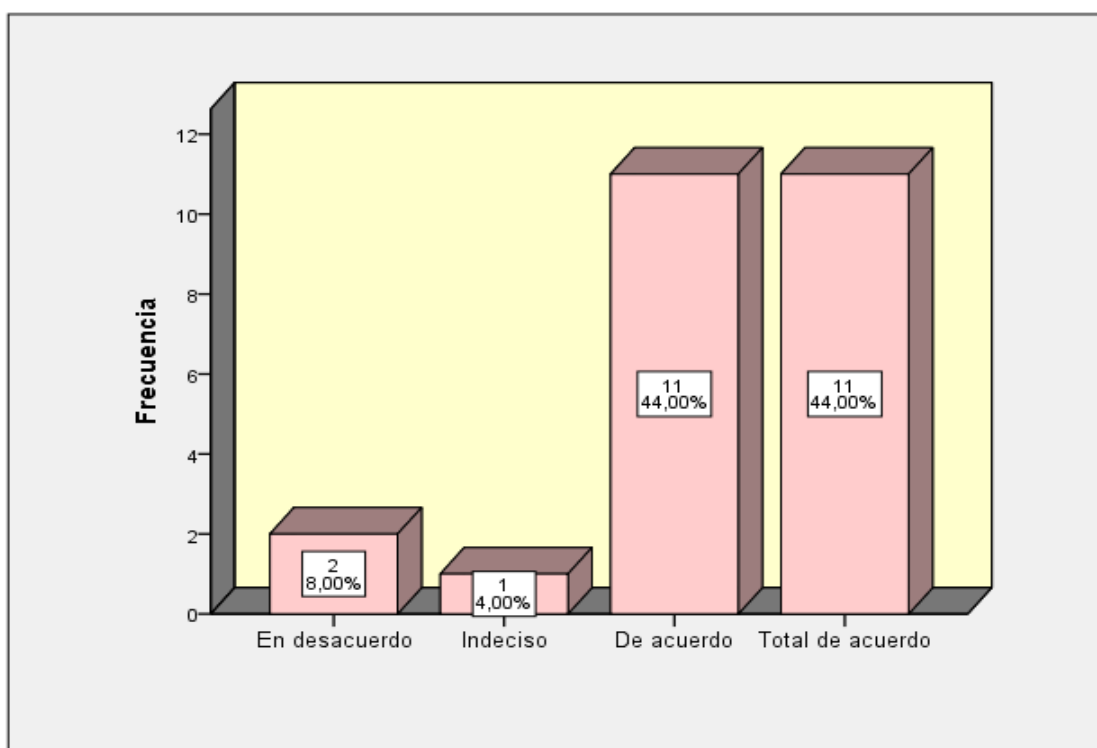
El 52% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 40% que de la misma manera afirmó estando de acuerdo en que le gusta el trabajo que realiza. Sin embargo, un 4% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% manifestó estar en desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 39. P35 ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
Indeciso	1	4,0	4,0	12,0
Válidos De acuerdo	11	44,0	44,0	56,0
Total de acuerdo	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 30. P35 ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?****Interpretación:**

El 44% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a otro 44% que de la misma manera afirmó estando de acuerdo al respecto. Sin embargo, un 4% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 8% manifestó estar en desacuerdo al respecto.

#### 4.1.7. Identificación de la Relación con la autoridad

**Tabla N° 40. Relación con la autoridad**

		Estadísticos					
		Los jefes son comprensivos	Es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo	La relación que tengo con mis superiores es cordial	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)	Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo
N	Válidos	25	25	25	25	25	25
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Moda		4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00

Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación:

Considerando la encuesta aplicada al personal administrativo del Hospital I Naylamp, la misma que contaba con una escala de respuesta:

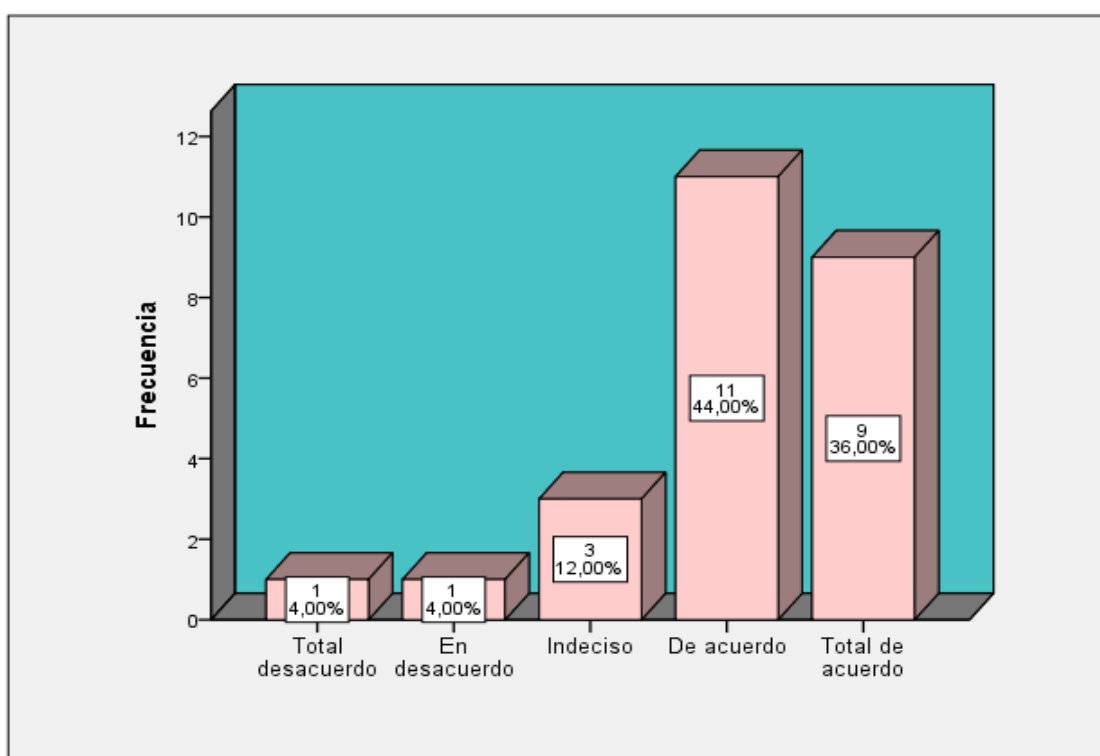
1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Total de acuerdo

En relación al análisis general de las respuestas obtenidas por el personal administrativo del Hospital I Naylamp, en relación a la dimensión Relación con la Autoridad, la mayoría del personal encuestado indicó estar de acuerdo y en total acuerdo en que las relaciones con la autoridad son las adecuadas en la institución.

**Tabla N° 41. P6 ¿Los jefes son comprensivos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Indeciso	3	12,0	12,0	20,0
De acuerdo	11	44,0	44,0	64,0
Total de acuerdo	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 31. P6 ¿Los jefes son comprensivos?****Interpretación:**

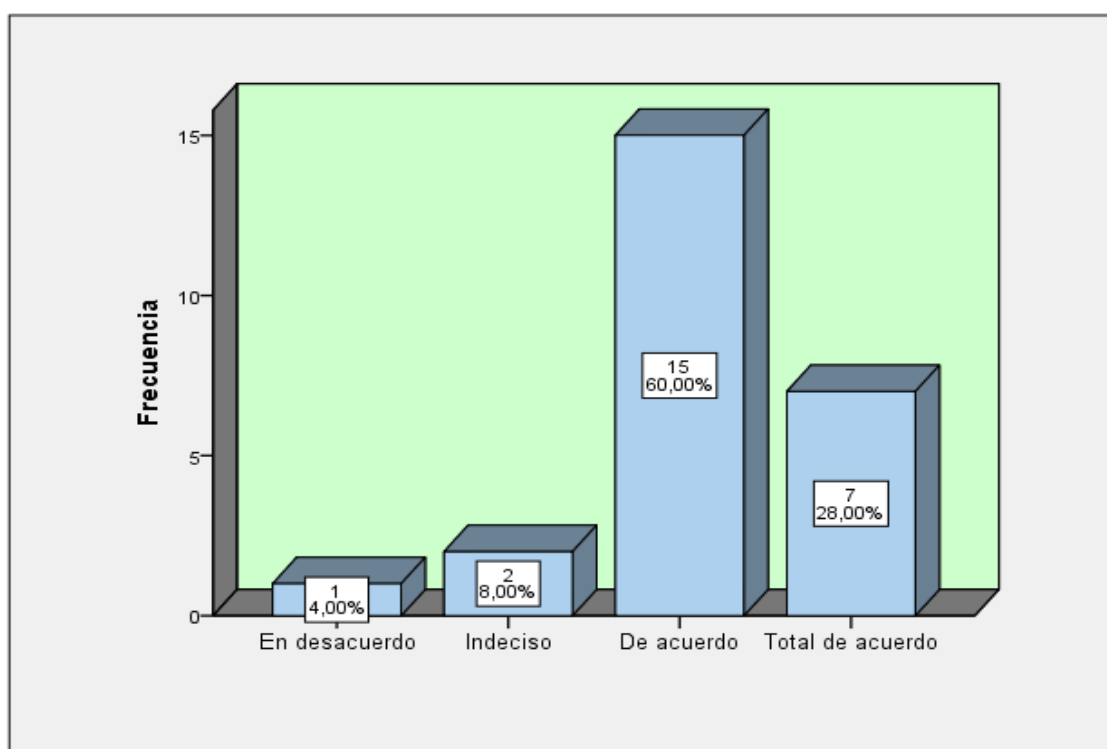
Con respecto a la interrogante, los jefes son comprensivos, un 44% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 36% que afirmó lo mismo, estando en total acuerdo al respecto. Sin embargo, un 12% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% frente a otro 4% manifestó estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 42. P12 ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
Indeciso	2	8,0	8,0	12,0
Válidos De acuerdo	15	60,0	60,0	72,0
Total de acuerdo	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura N° 32. P12 ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo?**

### Interpretación:

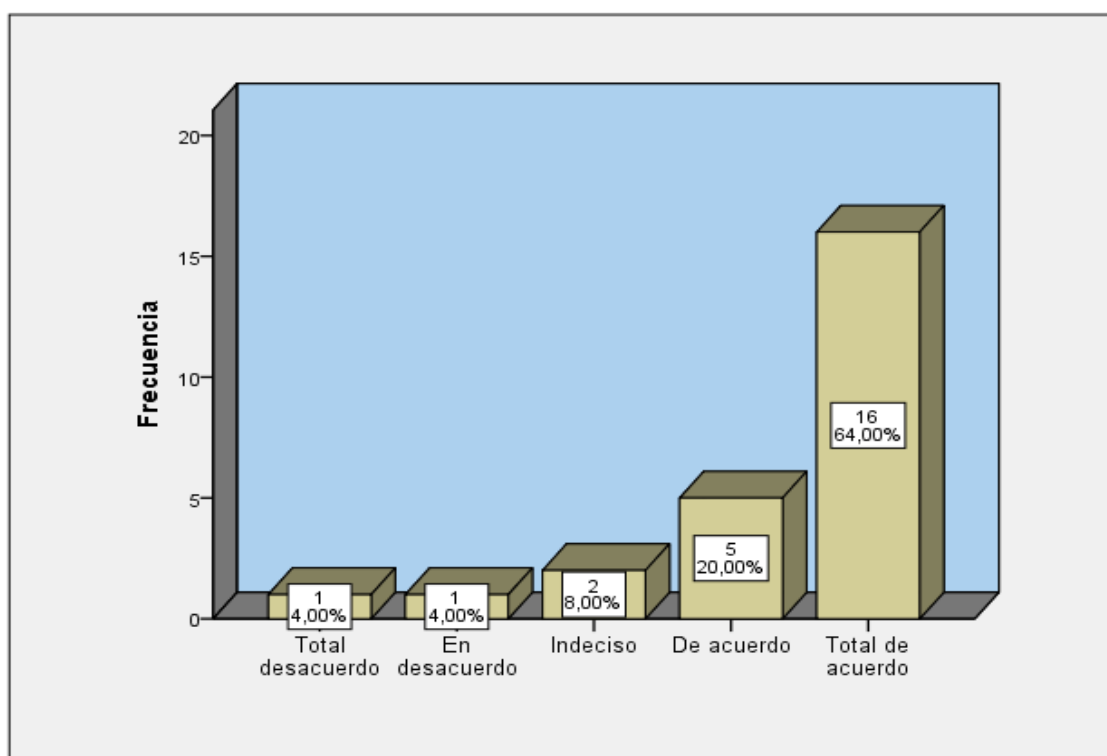
Con respecto a la interrogante, es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo, un 60% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 28% que afirmó lo mismo, estando en total acuerdo al respecto. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% manifestó estar en desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 43. P20 ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Indeciso	2	8,0	8,0	16,0
De acuerdo	5	20,0	20,0	36,0
Total de acuerdo	16	64,0	64,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 33. P20 ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?****Interpretación:**

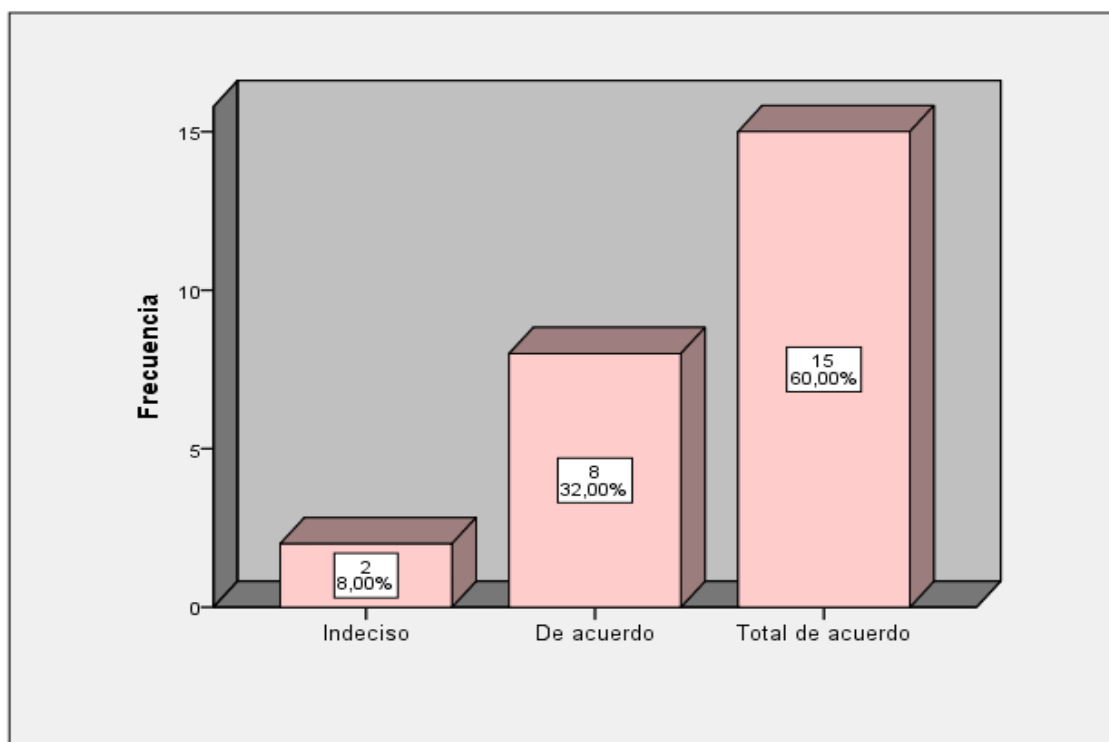
Con respecto a la interrogante, llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, un 64% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 20% que de la misma manera afirmó estar de acuerdo. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% frente a otro 4% manifestó estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

**Tabla N° 44. P27 ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Indeciso	2	8,0	8,0	8,0
De acuerdo	8	32,0	32,0	40,0
Total de acuerdo	15	60,0	60,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

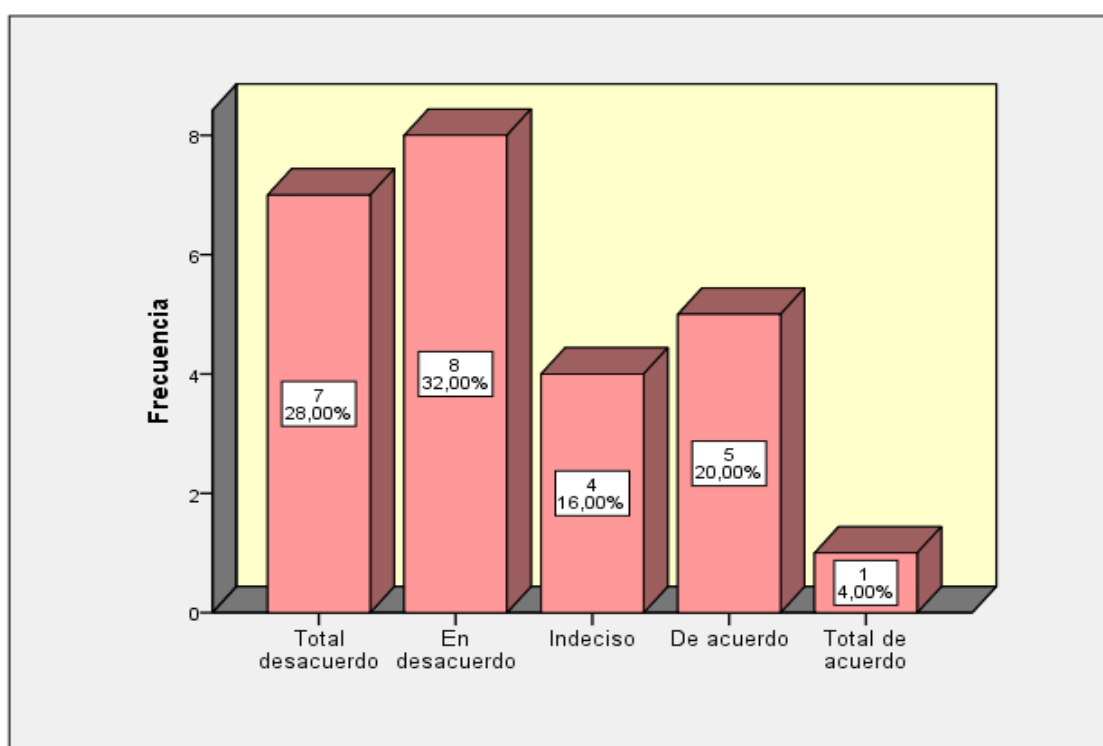
**Figura N° 34. P27 ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?****Interpretación:**

El 60% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en total acuerdo, junto a un 32% que estuvo de acuerdo en que la relación con sus superiores es cordial. Sin embargo, un 8% se mostró indeciso ante esta pregunta.

**Tabla N° 45. P31 ¿No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	7	28,0	28,0	28,0
En desacuerdo	8	32,0	32,0	60,0
Indeciso	4	16,0	16,0	76,0
De acuerdo	5	20,0	20,0	96,0
Total de acuerdo	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 35. P31 ¿No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)?****Interpretación:**

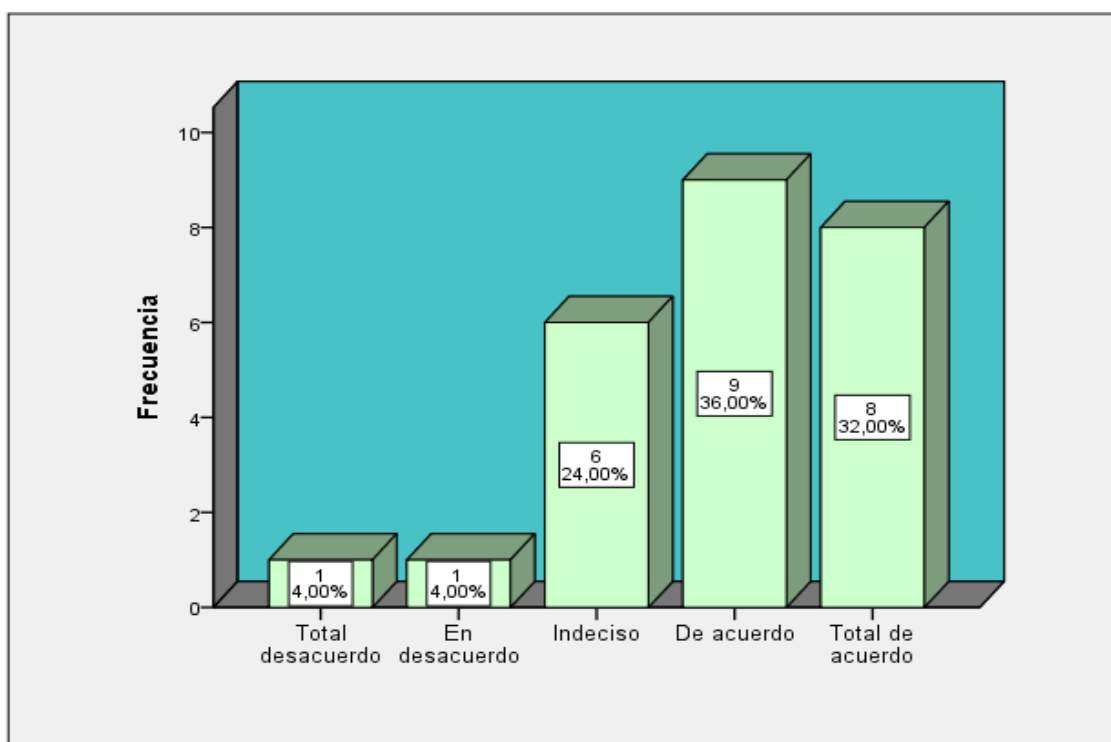
Con respecto a la interrogante, no me siento a gusto con mi (s) jefe (s), un 32% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró en desacuerdo, junto a un 28% que de la misma manera afirmó estar en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 16% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 20% y un 4% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

**Tabla N° 46. P36 ¿Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
En desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
Válidos Indeciso	6	24,0	24,0	32,0
De acuerdo	9	36,0	36,0	68,0
Total de acuerdo	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura N° 36. P36 ¿Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?****Interpretación:**

El 36% del personal administrativo del Hospital I Naylamp se mostró de acuerdo, junto a un 32% que estuvo en total acuerdo que sus jefes valoran el esfuerzo que hacen en su trabajo. Sin embargo, un 24% se mostró indeciso ante esta pregunta.

Por el contrario, un 4% junto a otro 4% manifestaron estar en desacuerdo y en total desacuerdo al respecto.

## 4.2 Discusión

1. Se consideró que la influencia de las condiciones físicas y/o materiales en la satisfacción laboral, se da por los elementos materiales o de infraestructura donde se desempeña cotidianamente el trabajador, el mismo que facilita el desarrollo de sus funciones. Palma (1999). Así se obtuvo que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores del personal administrativo ya que el ambiente donde trabajan es confortable y cómodo, permitiéndoles desarrollar de manera efectiva sus funciones, también manifestaron que los materiales con los que cuentan para hacer sus funciones son los necesarios facilitándoles la realización de las mismas.
2. En cuanto a los beneficios sociales y/o remunerativos, los mismos que indican el grado de complacencia en relación con el incentivo económico, está fue percibida como justa y bastante aceptable. Un alto porcentaje del personal administrativo indicó que se siente bien con el sueldo que gana, es bastante aceptable, y que les permite cubrir sus expectativas económicas. Sin embargo un grupo manifestó que su sueldo era muy bajo en relación a la labor que realizan. Así tenemos que: los sueldos, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor, este elemento es clave, considerando que si el empleado percibe que el sueldo es justo, generara satisfacción y elevará su nivel de desempeño. Leiva, (2007)
3. En relación a las políticas administrativas se encontró que el trato recibido por parte de los funcionarios del hospital a los trabajadores administrativos es el adecuado, así mismo no se sienten sobrecargados con las labores que desempeñan pues consideran que la labor está bien distribuida en las diferentes áreas y más bien las perciben como meras oportunidades para desarrollarse, Robbins (2004) la importancia de la naturaleza del trabajo es factor determinante de la satisfacción del empleado, en cuanto al horario de trabajo lo consideran aceptable y cómodo, pues de haber la necesidad de trabajar horas extras estas son recompensadas.
4. La dimensión de las relaciones interpersonales es importante porque puede afectar el ambiente laboral y el con ello el desempeño del personal. Al respecto Maslow, (1943) dice: Las necesidades sociales son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

El personal administrativo del Hospital I Naylamp indicó que el ambiente creado por sus compañeros es el adecuado, es agradable y son ideales lo que permite desempeñar correctamente sus funciones.

5. En cuanto al desarrollo personal se pudo encontrar que los trabajadores administrativos consideran que el trabajo desempeñado es justo y encaja en su perfil profesional, permitiéndoles desarrollarse, también les permite disfrutar de cada labor que realizan y se sienten felices por los resultados que vienen logrando haciéndolos sentir realizados y bien consigo mismo. Herzberg (1959) los factores que más motivan a los trabajadores son aquellos que generan mayores responsabilidades y nuevas oportunidades de demostrar sus capacidades y habilidades estableciendo tareas que signifiquen para ellos nuevos retos y oportunidades de aprender algo nuevo y productivo
6. En lo que se refiere al desarrollo de tareas, esta dimensión es determinada por las características propias del puesto de trabajo, en el cual la importancia de la naturaleza del trabajo es factor determinante de la satisfacción del empleado. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de demostrar sus destrezas y habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, por tanto un reto moderado causa placer y satisfacción. Por el contrario si el reto es demasiado grande generaría frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo el nivel de satisfacción. Robbins, (2004).

El personal administrativo manifestó sentirse valioso, complacido y realmente útil con el desempeño de tareas reconociendo que éstas aportan a la mejora en la institución

7. La dimensión Relación con la autoridad, los resultados obtenidos demuestran que en cuanto a la relación de los funcionarios con los trabajadores los primeros muestran ser comprensivos y cordiales pues siempre están en disposición de entender las necesidades que estos pueden presentar (permisos, solicitar días a cuenta de vacaciones, etc.), también perciben que su trabajo es valorado por sus jefes generándoles un sentimiento de satisfacción y motivación para seguir realizándolo, haciendo esto que la relación de convivencia laboral sea muy beneficiosa e influya de manera positiva en la calidad del trabajo. Abraham Maslow (1943), el comportamiento y actitudes de las personas en determinadas circunstancias, siendo muchas veces el centro laboral el lugar donde más
8. tiempo del día pasan las personas es importante que los directivos de las empresas consideran relevante gestionar estrategias por las cuales se pueda ayudar a los trabajadores en satisfacer sus necesidades más urgentes en el momento.

## V. Conclusiones

1. Se concluyó que el personal administrativo del Hospital I Naylamp estuvo muy satisfecho, y que vienen trabajando en ambientes que cuentan con las condiciones físicas y/o materiales necesarias, es decir cuentan con oficinas independientes, mobiliario en buenas ajustándose a los requerimientos de seguridad y comodidad para el trabajador, lo que les permite realizar buen desempeño de sus labores cotidianas.
2. El personal administrativo del Hospital I Naylamp, manifestó estar satisfecho, en que su sueldo es bastante aceptable y le permite cubrir sus expectativas económicas, es decir consideran que el sueldo percibido les ayuda a satisfacer sus necesidades y favorecer su nivel de vida, mientras que otro grupo opinó que su sueldo no está acorde en relación a las funciones asignadas.
3. En cuanto a las políticas administrativas, la mayoría del personal administrativo del Hospital I Naylamp, se siente satisfecho con el trato recibido y esto debido a que se respeta sus derechos, tienen representatividad sindical, así mismo es valorado su trabajo y respetada su jornada laboral.
4. El personal administrativo del Hospital I Naylamp indicó que las relaciones interpersonales en el trabajo son ideales y agradables, pues existe un ambiente de colaboración y de trabajo en equipo, ya que los canales de comunicación son constantes y fluidos haciendo más llevadera su labor, permitiéndoles desempeñar sus funciones de manera efectiva.
5. El trabajo desempeñado por el personal administrativo del Hospital I Naylamp les ha permitido lograr su desarrollo personal y profesional siendo esto un factor muy favorable pues se sienten realizados, generándoles sentimientos favorables frente a la labor que desempeñan.

6. El personal administrativo del Hospital I Naylamp manifestó que las actividades que realizan son valiosas para ellos, sintiéndose complacidos por efectuarlas, esto repercute en los estados de motivación generándoles mayor entusiasmo al momento de desempeñar su trabajo y haciéndolos más productivos.
  
7. El personal administrativo del Hospital I Naylamp indicó que las relaciones con la autoridad son las adecuadas en la institución, ya que estos son accesibles y siempre están dispuestos a escuchar a sus colaboradores, así mismo generan espacios de conversación donde la opinión del personal es tomada en cuenta fortaleciendo la relación de estos con los trabajadores.

## VI. Recomendaciones

1. El personal administrativo del Hospital I Naylamp, en general tiene un alto nivel de satisfacción, por lo que se recomienda seguir brindando las condiciones necesarias físicas y/o materiales, mediante una adecuada evaluación y programación anual para el mantenimiento de los mismos.
2. Implementar la Nivelación salarial de acuerdo a las funciones realizadas, a través de una constante evaluación por parte de la entidad o de los mismos trabajadores por medio de los sindicatos logrando beneficiar a la totalidad de los trabajadores.
3. Direccionar las políticas administrativas para fomentar un mayor reconocimiento a la labor desempeñada por los trabajadores siempre y cuando cumplan con las metas propuestas. Asimismo implementar la meritocracia evaluando capacitaciones y desempeño laboral del trabajador.
4. Fortalecer el área de bienestar de personal, la misma que busca integrar al trabajador con la entidad, dado que esta labor está centralizada. Asimismo fomentar los espacios que permitan interactuar al personal administrativo y pares del Hospital I Naylamp. Las relaciones interpersonales son de vital importancia, porque puede afectar el ambiente laboral y con ello el desempeño del personal, por tanto facilitar un ambiente adecuado propicia el trabajo en equipo, previene conflictos y el retraso en sus labores
5. Implementar el sistema de progresión en la carrera periódicamente, la misma que permitirá identificar de manera ordenada y permanente al personal capacitado el que deberá cumplir con el perfil del puesto al que se postula, para esto se sugiere desarrollar una data que permita conocer los niveles formativos de los trabajadores.
6. Diseñar un programa que permita fortalecer el rendimiento laboral de cada uno de los trabajadores administrativos del hospital a través de talleres interactivos que permitan la participación directa de estos, teniendo en cuenta que todo trabajador desea aplicar sus habilidades y conocimientos en las actividades diarias.
7. Se sugiere que el personal de confianza mantenga los lineamientos con los que vienen trabajando para seguir fortaleciendo su relación con los trabajadores generando un clima laboral satisfactorio para todos los miembros de la institución.

## VII. Lista de Referencias

### Bibliografía

- Alvarado Bustamante, P. T., & Lactahuaccha Flores, L. D. (2014). Influencia del Régimen Laboral en el Nivel de Satisfacción de las Enfermeras que trabajan en hospitales de EsSalud – Chiclayo 2012. Chiclayo.
- Amaru, A. (2008). Administración para Emprendedores. México: Pearson Educacion.
- Ascoy. (2002). "Relación del Clima Organización y la Satisfacción e Insatisfacción Laboral en Relación a los Factores Intrínsecos y Extrínsecos del personal de una Empresa Privada de la Ciudad de Trujillo". Trujillo - Perú: Universidad Privada del Norte.
- Chiavenato, I. (2010). Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw Hill.
- Crow, S. &. (1995). Can't Get no satisfaction. Leadership & Organization Development Journal, 38.
- Davis, K. &. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1986). Organización y Administración. México: Prentice Hall.
- Feliciano Sánchez, C. M., & Cárdenas López, A. J. (2018). Satisfacción Laboral del Enfermero en Áreas Críticas de un Hospital Público Junio - Julio 2017. Lima.
- Garzón, A., & Nono, H. (2018). Satisfacción laboral del personal profesional de enfermería que labora en las áreas no críticas del Hospital General Docente de Calderón y del personal profesional de enfermería que labora en las unidades de primer nivel de la Dirección Distrital De Salud. Tesis de grado, Quito.
- Goicochea, G. (2009). "Influencia entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Sistema Integral, Lima 2009". Tesis, Trujillo . Perú.
- Goleman, D. (2006). Inteligencia Social. México: Planeta Mexicana S.A.
- Hellriegel, D. S. (1999). Comportamiento Organizacional. México: Thompson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. M. (1959). The Motivation to Work. New York: Wiley.
- Hudalgo, P. (2007). "Importancia de la Cultura y El Clima Organizacional en la Eficacia de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Tumbes en el Periodo Junio - Agosto 2007". Tesis, Tumbes - Perú.

- Kerlinger N., F. (1979). Enfoque Conceptual de la investigación del comportamiento. México: Interamericana.
- Lawler, E. E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterey, California: Brooks/ Cole Publishing Company.
- Leiva, L. (2007). "Diagnóstico de la Satisfacción Laboral en el Área de Atención al Cliente y Central Telefónica de la Empresa de Transportes Line S.A. Trujillo". Tesis, Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú.
- Locke, E. (1976). *The Nature of Job Satisfaction*. Chicago: Dunnette.
- Maslow, A. (1954). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Millán Lobatón, J. D., & Montero Cajusol, M. B. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa ONCORAD de Chiclayo 2016*. Chiclayo.
- Morales Carcelén, E. M. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. EsSalud. 2016. Lima.
- Nash, M. (1988). *Cómo Incrementar la Productividad de los Recursos Humanos*. Colombia: Norma.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Escala de clima laboral. Universidad Ricardo Palma. Lima - Perú: Teoría e Investigación en Psicología.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. Lima-Perú: Uploaded by V. Joo Salinas Manual 1era edicion.
- Paredes Vílchez, M. E., & País Lescano, D. (2015). *Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque*. Salud y Vida Sipanense, 17-25.
- Peña Estrada, C. (2015). *La Motivación Laboral como Herramienta de Gestión en las Organizaciones Empresariales*. Madrid.
- Polanco Espinoza, C. (2014). *El Clima y la Satisfacción Laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) en la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. Honduras.
- Quimis Villacis, M. R. (2017). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital "Dr. Gustavo Domínguez" en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, desde Agosto a Noviembre de 2015*. Ecuador.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica (10ma. Ed. ed.)*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2012). *Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica*. México: McGraw Hill.

Rojas Ramírez, M. I. (2018). Control administrativo y satisfacción laboral en las enfermeras del departamento de enfermería del Hospital Cayetano Heredia – San Martín de Porres. Lima.

Santos Pastrana, L. O. (2016). Satisfacción Laboral de las Enfermeras (os) que trabajan en el Servicio de Emergencia Adultos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – Callao. Ica.

## IX. Anexos

### • Anexo 01. Test Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) (SONIA PALMA CARRILLO)

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buena ni mala.

5. Total, de acuerdo    4. De acuerdo    3. Indeciso

2. En desacuerdo    1. Total, desacuerdo

Nº	Comentario	5	4	3	2	1
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores en el servicio.					
2.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
6.	Los jefes son comprensivos.					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo de parte de la Institución un mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que hago.					
12.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
17.	Me disgusta mi horario.					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					

19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.	Mi trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

• **Anexo 02. Satisfacción Laboral: Puntuación y Calificación**

Nº	FACTOR	ITEMS	CRITERIOS DE MEDICION	PUNTAJE
I	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	25
II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	20
III	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	25
IV	Relaciones Interpersonales	3, 9, 16, 24.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	20
V	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	30
VI	Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	30
VII	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.	Totalmente desacuerdo(1), Desacuerdo(2), Indeciso (3), Acuerdo(4), Totalmente acuerdo (5)	30

CALIFICACION	PUNTAJE
Muy Satisfecho	168 – 180
Satisfecho	149- 167
Medianamente satisfecho	112 –148
Insatisfecho	93 - 111
Muy insatisfecho	36 - 92