



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE
LA CLÍNICA PRIVADA PERUANO SUIZA DE LA PROVINCIA
DEL CUSCO – 2020”**

Tesis presentada por:

Bach. Alexandra Barberis Quevedo

Bach. Vanya Caceres Ortiz de Orue

**Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración**

Asesor:

Dr. Abraham Edgard Canahuire

Montufar

CUSCO – PERÚ

2021



AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradecer a nuestros padres, por darnos la oportunidad de formarnos profesionalmente en esta casa de estudios que nos acogió todos estos años.

A todos nuestros docentes que, a lo largo de este tiempo, nos brindaron su apoyo, enseñanzas y dedicación, y en especial al Dr. Abraham Edgard Canahuire Montufar por guiarnos en este proceso desde el primer día, que estuvo al pendiente de nuestros avances, dudas y recomendaciones.

Agradecer también a nuestras dictaminantes, la Dra. Evelyn Jesús Carazas Araujo y a la Lic. Susy Alvis Pazos por su asesoría, tiempo y exigencia que nos ayudaron a mejorar las observaciones y correcciones en el desarrollo de esta tesis.

Y por último al Dr. Jorge Gamarra Boluarte, gerente general de la Clínica Privada Peruano Suiza por su gestión y brindarnos todas las facilidades para realizar esta investigación en su empresa.

Las tesisistas.



DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mis papás por el esfuerzo, la exigencia y el apoyo incondicional que me brindaron durante mi vida universitaria.

A mis abuelos, tíos y primos que siempre se mantuvieron al pendiente y me dieron ánimos para no darme por vencida.

A mis amigos, por siempre ser un soporte para seguir adelante.

Este logro es por y para ellos.

Bach.Alexandra Barberis



DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a Dios que desde el día que inicie el camino, me ilumino me dio la fortaleza de seguir adelante, de cumplir y terminar mis objetivos, a mi mama Raquel, mi papa Fidel, mi hermana Rubi, y demás familiares cercanos, cuya participación ha sido fundamental en todo este proceso, brindándome apoyo incondicional y soporte para lograr esta meta trazada hace muchos años.

A mis amigos, por siempre mostrarme su interés y darme ánimo para seguir adelante, a fin de compartir este logro juntos.

Bach.Vanya Cáceres Ortiz de Orue.



ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1.Planteamiento del problema	1
1.2.Formulación del problema	6
1.1.1Problema general	6
1.1.2.Problemas específicos	6
1.3.Justificación de la investigación.....	7
1.3.1.Conveniencia	7
1.3.2.Relevanciasocial	7
1.3.3.Implicanciasprácticas	7
1.3.4.Valorteórico	8
1.3.5.Utilidadmetodológica	8
1.4.Objetivos de la investigación	8
1.4.1.Objetivogeneral	8
1.4.2.Objetivosespecíficos.....	8
1.5.Delimitación del estudio.....	9
1.5.1Delimitacióntemporal	9
1.5.2Delimitaciónespacial	9



CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1.Antecedentes del estudio.....	10
2.1.1. Antecedentes internacionales	10
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	12
2.1.3. Antecedentes locales	13
2.2.Bases teóricas	15
2.2.1. Satisfacción laboral	15
2.3.Marco Empresarial	32
2.3.1. Misión.....	32
2.3.2. Visión	32
2.3.3. Valores.....	33
2.3.4. Grupo de Interés	33
2.3.5. Política de seguridad y salud en el trabajo	34
2.3.6. Organigrama	36
2.4.Marco Conceptual	37
2.5.Variables de estudio	39
2.5.1 Identificación de variables.....	39
2.5.2 Conceptualización de la variable.....	39
2.5.3 Operacionalización de las variables	41
CAPÍTULO III.....	42
MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.Alcance de investigación.....	42
3.2.Diseño de investigación	42
3.3.La población de estudio.....	42
3.4.Muestra	43
3.5.Técnica de instrumento de recolección de datos.....	44
3.5.1 Técnica	44
3.5.2 Instrumento.....	44



3.6.Plan de análisis de datos	45
CAPÍTULO IV	43
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
4.1.Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado.....	43
4.1.1.Presentación del instrumento.....	43
4.1.2. Baremación y escala de interpretación	44
4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado	44
4.2.Resultados de la variable Satisfacción laboral	45
4.3.Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral	46
4.3.1.Condiciones físicas y/o materiales	46
4.3.2.Beneficios laborales y/o remunerativos.....	50
4.3.3.Políticas administrativas	54
4.3.4.Desarrollo personal.....	59
4.3.5.Relaciones sociales	62
4.3.6.Desempeño de tareas	67
4.3.7.Relación con la autoridad	71
CAPÍTULO V	76
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	76
5.1.Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	76
5.2.Limitaciones del estudio.....	78
5.3.Comparación crítica con la literatura existente	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	86
Bibliografía	89
Matriz Del Instrumento Para Recolección De Datos	¡Error! Marcador no definido.
Matriz De Consistencia	101



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1 Conceptualización de la variable	40
Tabla 2 Operacionalización de variable Fuente: Elaboración propia	41
Tabla3 Colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza.....	43
Tabla4 Confiabilidad.....	45
Tabla5 Distribución de los ítems del cuestionario.....	43
Tabla 6 Descripción de la baremación y escala de interpretación para la variable Satisfacción laboral	44
Tabla 7 Estadísticas de fiabilidad.....	45
Tabla 8 Satisfacción laboral.....	45
Tabla 9 Indicadores de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	47
Tabla 10 Dimensión condiciones físicas y/o materiales.	48
Tabla 11 Comparación promedio de los indicadores de condiciones físicas y/o Materiales	49
Tabla 12 Indicadores de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.....	51
Tabla 13 Dimensión beneficios laborales y/o remunerativas	52
Tabla 14 Comparación promedio de los indicadores de Beneficios Laborales y/o Remunerativos	54
Tabla 15 Indicadores de la dimensión políticas administrativas.....	55
Tabla 16 Dimensión políticas administrativas.....	57
Tabla 17 Comparación promedio de los indicadores de Políticas Administrativas	58
Tabla 18 Indicadores de la dimensión desarrollo personal.....	59
Tabla 19 Dimensión desarrollo personal.	60
Tabla 20 Comparación promedio de los indicadores de Desarrollo Personal	61
Tabla 21 Indicadores de la dimensión relaciones sociales.....	63



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa.....	36
Figura 2 Satisfacción laboral	46
Figura 3 Indicadores de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.	47
Figura 4 Dimensión condiciones físicas y/o materiales.....	49
Figura 5 Comparación promedio de los indicadores de Condiciones Físicas y/o Materiales	50
Figura 6 Indicadores de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas	51
Figura 7 Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos	53
Figura 8 Comparación promedio de los indicadores de Beneficios Laborales y/o Remunerativos	54
Figura 9 Indicadores de la dimensión políticas administrativas	55
Figura 10 Dimensión políticas administrativas	57
Figura 11 Comparación promedio de los indicadores de Políticas Administrativas	58
Figura 12 Indicadores de la Dimensión desarrollo personal	59
Figura 13 Dimensión desarrollo personal	61
Figura 14 Comparación promedio de los indicadores de Desarrollo Personal	62
Figura 15 Indicadores de la dimensión relaciones sociales	63
Figura 16 Dimensión relaciones sociales	65
Figura 17 Comparación promedio de los indicadores de Relaciones Sociales	66
Figura 18 Indicadores de la dimensión desempeño de tareas	68
Figura 19 Dimensión desempeño de tareas	70
Figura 20 Comparación promedio de los indicadores de Desempeño de tareas	71
Figura 21 Indicadores de la dimensión relación con la autoridad	72
Figura 22 Dimensión relación con la autoridad	74
Figura 23 Comparación promedio de los indicadores de Relación con la Autoridad	75



RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general describir la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020, esta investigación es de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo. La población de estudio está conformada por 152 colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza que laboran en el año 2020, de los cuales se seleccionó la muestra, conformada por 109 colaboradores, a los cuales se les aplicó el cuestionario sobre satisfacción laboral “Escala de opiniones Satisfacción Laboral - SPC”, desarrollada por Sonia Palma Carrillo. Los resultados obtenidos nos dan a conocer que los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020, muestran regular satisfacción laboral, ya que el 55% del total así lo manifiesta, asimismo el 26% afirma tener una satisfacción ya sea de forma parcial o alta, mientras que el 21% se consideran insatisfechos. En ese sentido, este estudio llega a la conclusión que los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza, en su mayoría, muestran regular satisfacción laboral, lo cual se debe a que la clínica en mención, no considera como recurso primordial al humano, dándoles a ellos, las condiciones y herramientas necesarias para la ejecución óptima de sus tareas, generando así inconformidad en los colaboradores y esto viéndose reflejado en la satisfacción frente al lugar donde laboran.

PALABRAS CLAVE: satisfacción laboral, colaboradores, clínica.



ABSTRACT

The present study has the general objective of describing the job satisfaction in the collaborators of the Private Peruvian Clinic Switzerland in the year 2020. This research is quantitative approach, non-experimental design and descriptive scope. The study population is made up of 152 collaborators from the Swiss Peruvian Private Clinic who work in 2020, from which the sample was selected, made up of 109 collaborators, to whom the questionnaire on job satisfaction “Scale of opinions Job Satisfaction - SPC”, developed by Sonia Palma Carrillo. The results show us that the collaborators of the Swiss Peruvian Private Clinic show regular job satisfaction, since 55% of the total manifests it, likewise 26% claim to have either partial or high satisfaction, while 21% consider themselves dissatisfied. In this sense, this study comes to the conclusion that the collaborators of the Private Peruvian Clinic Switzerland, for the most part, they show regular job satisfaction, which is due to the fact that the clinic in question does not consider the human as a primary resource, giving them the conditions and tools necessary for the optimal execution of their tasks, thus generating disagreement in the collaborators and this is reflected in satisfaction with the place where they work.

KEYWORDS: Job satisfaction, collaborators, clinic.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo empresarial actual, las organizaciones cada vez se vuelven más competitivas y globalizadas, es por eso que el bienestar de los trabajadores se vuelve más vulnerable a cualquier variación en la gestión del talento humano, en este sentido el incremento de la productividad se convierte en un objetivo esencial para cualquier organización, ya sea pública o privada, por ende las empresas deben de tomar mayor importancia en el servicio que se ofrece a los usuarios; sin embargo, se olvidan de analizar los problemas que pueden llegar a perjudicar a las personas que laboran en ella.

Ante ello, investigaciones realizadas a nivel mundial por la revista Oxford Economics, indican que el 76% de los empleados no está satisfecho con su empleo, esto debido a las deficiencias en la remuneración, los planes de jubilación, los horarios flexibles, y sobre todo la mala gestión de las organizaciones. Así mismo indica que, “las jerarquías directivas casi nunca están sincronizadas con las estrategias y prioridades fijadas por las áreas de recursos humanos” (Oxford Economics , 2014).

Siendo esta otra de los componentes que afecta directamente a la satisfacción de los trabajadores, la cual repercute también que el trabajador incremente su productividad en sus labores.

El trabajo es importante y esencial en la vida de todos los seres humanos, puesto que te permite generar ingresos, sin embargo, existen implicancias psicológicas que repercuten en las actividades laborales que desempeñan y en su vida en general.

Cabe resaltar que “el trabajo es el modo más seguro para el sustento de la vida, pero también el modo más utilizado para desempeñar un rol en la sociedad” (Bastardo, 2014, pág. 12). Además, que este no solo requiere un esfuerzo físico, sino también



esfuerzos mentales que se vinculan con la racionalidad, emocionalidad y la voluntad del individuo. De este modo, se muestra al trabajo como un servicio para la sociedad y para el mismo trabajador. En este punto el trabajador tiene que sentirse bien y satisfecho con las actividades que realiza y el ambiente en que se desenvuelve para poder brindar esos servicios de manera óptima.

Los directivos tienen la obligación de procurar una relación entre los trabajadores y la organización, de manera tal que la misma responda con sus obligaciones hacia la sociedad, empleados y accionistas de manera eficiente y de esta forma satisfacer las necesidades cambiantes de ambas partes. Desde este punto, la asignación de actividades para los trabajadores por parte de la empresa, se espera que sean desempeñados confiablemente y de esta manera cumplir con los estándares propuestos para generar un mayor desarrollo mediante la iniciativa propia, adquisición de nuevas habilidades, y en conjunto responder a las necesidades comerciales, por otra parte los trabajadores también esperan como retribución que la organización les brinde un trato equitativo y que la paga sea justa de acuerdo a su nivel de especialización; como consecuencia demostramos que ambas partes muestran expectativas, por ende, la meta es encontrar el punto de equilibrio entre intereses y objetivos de los particulares con las organizaciones (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017, pág. 20) .

El nivel de satisfacción laboral se genera mediante la creación de un vínculo entre las organizaciones y los trabajadores, que engloba dentro de sí la calidad de vida y el desempeño laboral; puesto que, si el objetivo de la empresa es crecer, la pieza más importante son los trabajadores que desempeñan funciones dentro de una organización, la misma debe tener como objetivo lograr la satisfacción laboral ofreciendo condiciones laborales óptimas (Sánchez Trujillo & García Vargas, 2017, pág. 22).

Se ha identificado que en el Perú existe una gran problemática en cuanto a la



satisfacción laboral, pues es considerada como la principal causa del ausentismo laboral; asimismo, una investigación realizada por el diario Gestión indica que el 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores, y gran porcentaje de estos considera que se encuentra ligada con el clima laboral, ya que sus ideas son poco valoradas, no existe claridad en la comunicación, el apoyo para concretar satisfactoriamente con sus objetivos, se encuentra ligada con el liderazgo y con el bajo sueldo que los empleados perciben (Gestión, 2014).

Por otro lado, se observa una gran problemática en cuanto a la productividad de los colaboradores, puesto que este es relativamente bajo, de tal manera, éste se da por la misma insatisfacción en su trabajo, pues las entidades muchas veces no ofrecen todos los beneficios, al igual que no satisfacen las necesidades de los mismos, ocasionando que estos no tengan la capacidad suficiente para desarrollar sus actividades (El Comercio, 2014).

En el Perú, actualmente se vislumbra con mayor claridad en algunos de los centros de salud la inadecuada y deficiente gestión del recurso humano, siendo así evidente como los trabajadores del área, al momento de desarrollar sus labores se encuentran con dificultades para quebrar las barreras de comunicación, relaciones interpersonales inadecuadas y algunas veces nulas, tanto del mismo personal de trabajo como de la gerencia, propiciando así una realidad de insatisfacción laboral, desorganización y afectación del desempeño laboral, que repercute en el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización. (Retamozo, 2018, pág. 16).

La satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento importante, ya que, en términos básicos, cuando un trabajador del sector salud no está satisfecho con su trabajo no podrá desempeñar sus labores adecuadamente; es decir, los servicios que brinda a los usuarios no serán óptimos para quien precisa de una atención especializada por problemas de salud y como consecuencia puede recaer o conllevar a generar mayores problemas de salud en los usuarios, retrasar el período de recuperación



de los pacientes, etc. El personal de salud siente mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando puede ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa (MINSA, 2002, pág. 6).

Según (Palma, 2004, pág. 50) la satisfacción laboral contiene 7 dimensiones que son las siguientes: “Condiciones físicas y/o materiales, elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Beneficios laborales y/o remunerativos, el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Políticas administrativas, referido al grado de los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada con el trabajador. Desarrollo personal, es la oportunidad del trabajador para realizar actividades significativas para su autorrealización. Relaciones sociales, grado de complacencia en la interrelación con otros miembros de la organización en sus labores cotidianas. Se entiende por desempeño de actividades a la valoración por el trabajador hacia las actividades cotidianas que realiza en la organización a la cual presta sus servicios. Relación con la autoridad, relación del trabajador con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”.

La presente investigación se desarrolló en la Clínica Privada Peruano Suiza, ubicada en Urb. Quispicanchis Av. Perú K-3, ubicada en el distrito, provincia y departamento de Cusco, ya que una de las investigadoras viene laborando en dicha institución desde el año 2019, es por ello que tuvimos acceso a la información y facilidades para poder desarrollar dicha investigación. La clínica en mención cuenta con 152 colaboradores en las 16 distintas áreas que presenta dicha institución, por lo cual los colaboradores están sujetos a una carga laboral extensa en cuanto a la responsabilidad que conlleva su trabajo, cabe resaltar que este varía de acuerdo al área en el que se



desenvuelven, el cargo que ocupan, el cargo de tareas, etc.

Por lo antes detallado, se pretende identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, basada en la Teoría de los Factores de Sonia Palma, usando el cuestionario de escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Ahora bien, en el ámbito local, y específicamente en la Clínica Privada Peruano Suiza, se ha observado una problemática latente, ya que una de las investigadoras viene laborando el dicho centro de salud desde el año 2019, conociendo la realidad y los problemas por los cuales la clínica atraviesa. El personal, que es el recurso más importante y esencial con el que cualquier organización cuenta, presenta bajos índices de satisfacción laboral, debido a las posibles malas relaciones existentes con las diferentes áreas, problemática latente, pues el personal presenta bajos índices de satisfacción laboral, debido principalmente a las malas relaciones que existe con los directivos de cada área y la gerencia, así mismo se ha observado que existe dificultades para desarrollar sus actividades, dado que no cuentan con las herramientas e instrumentos para ejecutar su trabajo, además la institución no viene ofreciendo las capacitaciones y entrenamientos pertinentes, es decir para mejorar las capacidades y habilidades del personal, consecuentemente esto ha ocasionado que el personal, disminuya su nivel de productividad, pues no posee todas las facilidades para que las ejecute adecuadamente, además se ha logrado observar que el personal ha creado un sentido de resentimiento hacia la institución, pues sienten que no son valorados por la misma.

Por otro lado, se encontraron algunas deficiencias, con respecto al Reto del Trabajo, se evidenció que muchos de los colaboradores no están cumpliendo con las funciones respectivas lo cual conlleva al no cumplimiento de metas propuestas por parte de la Institución; asimismo, en cuanto a las remuneraciones justas, se pudo observar que muchos que laboran en la institución realizan funciones que el sueldo no compensa, lo cual



puede llevar al 16 trabajador a sentirse de forma injusta. En cuanto a las condiciones de trabajo, en la institución se conoció que los colaboradores no cuentan con el espacio o el ambiente apropiado que facilite o apoye a los colaboradores a desarrollar sus actividades de forma más apropiada. Y lo que concierne a relación trabajo – empleo se pudo ver que muchos colaboradores cumplen sus responsabilidades pero no óptimamente, ya que se considera que existe una disconformidad entre los trabajadores y la institución que no les brinda el apoyo respectivo para el cumplimiento de sus funciones y lograr la efectividad del caso.

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1.: ¿Cómo son las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores de la Clínica Privado Peruano Suiza en el año 2020?

P.E.2.: ¿Cómo son los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020?

P.E.3.: ¿Cómo son las políticas administrativas para los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020?

P.E.4.: ¿Cómo es el desarrollo personal en los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020?

P.E.5. ¿Cómo son las relaciones sociales entre los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020?

P.E.6. ¿Cómo es el desempeño de tareas en los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020?



P.E.7. ¿Cómo es la relación con la autoridad en los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1. Conveniencia

La investigación es conveniente, ya que permitirá conocer sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica privada Peruano Suiza de la provincia del Cusco. Asimismo, esta investigación ayudará a la Clínica Peruano Suiza a tomar decisiones para mejorar el ambiente laboral y satisfacción laboral de sus colaboradores.

1.3.2. Relevancia social

El trabajo de investigación tendrá repercusión social, ya que principalmente se enfocó en la problemática sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza, por lo cual la información brindada es relevante y útil. Gracias a las conclusiones y recomendaciones obtenidas se pudo generar un cambio en los colaboradores, el cual estuvo reflejado en un mejor ambiente laboral, mejores condiciones laborales y por ende un mejor servicio a los clientes; y de esta manera la institución se verá beneficiada, tanto los directivos en la toma de decisiones como los colaboradores y la futura población usuaria.

1.3.3. Implicancias prácticas

El presente trabajo de investigación tiene implicancias prácticas, ya que fue desarrollado en una problemática actual y vigente, que al conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral, pieza fundamental para el desarrollo y el logro de objetivos tanto empresariales como individuales, se pudo identificar puntos de mejora o que supongan la necesidad de su corrección, y con los resultados obtenidos la Clínica Privada Peruano Suiza pudo mejorar al momento de la toma de decisiones que



conlleven a una mayor satisfacción laboral.

1.3.4. Valor teórico

La información que se obtuvo con la presente investigación permitió analizar y conocer en mayor medida el comportamiento de la variable en estudio, y podrá servir como material de ayuda para futuras investigaciones que tengan relación con el tema estudiado, ya que se reunieron diferentes conceptos, teorías y antecedentes referentes y relacionados a la satisfacción laboral.

1.3.5. Utilidad metodológica

El presente trabajo de investigación fue desarrollado bajo un proceso de recolección de información, los cuales fueron analizados para la obtención de resultados y posterior desarrollo de la problemática, usando un instrumento de recolección de información y en consecuencia por ser validados los resultados, pueden ser empleados como referencia o antecedentes de futuras investigaciones.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Describir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

O.E.1.: Describir las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020.

O.E.2.: Describir los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020.

O.E.3.: Describir las políticas administrativas para los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020.

O.E.4.: Describir el desarrollo personal en los colaboradores de la Clínica Privada



Peruano Suiza en el año 2020.

O.E.5.: Describir las relaciones sociales entre colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020.

O.E.6.: Describir el desempeño de tareas en los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020.

O.E.7.: Describir la relación con la autoridad en los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020.

1.5 Delimitación del estudio

1.5.1 Delimitación temporal

La presente investigación se realizó en el período comprendido en el año 2020, específicamente entre los meses de marzo del 2020 a noviembre del 2020.

1.5.2 Delimitación espacial

En cuanto al ámbito físico – geográfico donde se realizó la presente investigación, fue en la Clínica Privada Peruano Suiza, ubicada en Urb. Quispicanchis Av. Perú K-3, distrito de Wanchaq, provincia y departamento del Cusco.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Luego de la búsqueda de trabajos de investigación similares con la misma variable de estudio se pudo encontrar tesis sobre satisfacción laboral que fueron de mucha ayuda para entrar más en contexto investigación sobre la variable de estudio, a continuación, se nombra algunos de estos antecedentes bibliográficos.

2.1.1. Antecedentes internacionales

2.1.1.1. Antecedente I

Según (Calderón Cobón, 2016, pág. 20) en la tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango” que pertenece al autor Eunice Alejandra Calderón Cobón, realizada en la Universidad Rafael Landívar en el año 2016 para optar al grado académico de licenciada en psicología industrial/ organizacional, llegando a las siguientes conclusiones.

- A. En el área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango, los colaboradores demuestran estar totalmente satisfechos en un 40%, mientras que el 60% se encuentran en condición de insatisfechos.
- B. De los 40 colaboradores evaluados, el total se encuentra satisfecho con la labor que desempeñan.
- C. Los principales factores intervinientes en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango son: la Identificación con la empresa representa en 43%, el Desarrollo Laboral en 37%, y el Reconocimiento Laboral un 20%.
- D. El factor con mayor influencia en la satisfacción laboral es la



identificación con la empresa, el 35% de los colaboradores explican estar totalmente satisfechos con la identificación con la empresa.

2.1.1.2. Antecedente II

Según (Salazar & Ruiz, 2010) en la investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán” que pertenece a los autores Carlos M. Salazar Botello y Carol Marlene Ruiz Segura realizada en la Universidad del Bio- Bio en el año 2010 para optar al título de contador público y auditor con mención en control de gestión, llegando a las siguientes conclusiones.

- A.** Del total de la población de estudio, el 69% muestra satisfacción alta.
- B.** El nivel de satisfacción es mayor en el sector público con 71%, mientras que en el sector privado llega al 67%.
- C.** En aspectos generales las mujeres tanto del sector público como privado se sienten más satisfechas con el trabajo. Sin embargo, las mujeres que pertenecen al sector público son el grupo que muestra mayor satisfacción, al 74%.
- D.** Sin tomar en cuenta la edad de los encuestados, más del 50% se encuentran en un nivel alto de satisfacción, ello principalmente por la satisfacción de su propio trabajo, el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.
- E.** Las personas que perciben sueldos entre los \$400.000 y \$800.000, se encuentran más satisfechos en el sector público que aquellos que desempeñan labores en el sector privado, esto porque el 69,2% de las personas que trabajan en el sector público se concentran en un



nivel ALTO de satisfacción laboral, mientras que en el sector privado esta proporción llega sólo al 55,9%.

2.1.2. Antecedentes nacionales

2.1.2.1. Antecedente III

Según (Retamozo, 2018) en la investigación titulada “Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima - 2018”, que pertenece al autor Alexander Miguel Retamozo Retamozo realizada en la Universidad Cesar Vallejo en el año 2018 para optar al grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción laboral en los trabajadores, llegando a las siguientes conclusiones.

- A.** No se encuentra diferencia en la satisfacción laboral que muestran los dos centros de salud del presente estudio. Ya que el nivel de significancia calculada es $p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney es de 1242.5.
- B.** No existe diferencia significativa entre las condiciones físicas y/o materiales en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p=.001 < .05$ y U de Mann Whitney es de 154.00.
- C.** Existe diferencia significativa en el desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p= 0.00 < 0.05$ y U de Mann Whitney es de 338.00.

2.1.2.2. Antecedente IV

Según (Campos & Idrogo, 2016) en la investigación titulada “Nivel de



satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Illimo -2016”, que pertenece a las autoras Rosa Campos Sanchez y Mary Idrogo Cabrera realizada en la Universidad Privada Juan Mejía Baca en el año 2016 para optar al título profesional de licenciadas en psicología, llegando a las siguientes conclusiones.

- A. El 60% de los empleados de la empresa agrícola se encuentran insatisfechos, entrando en pánico, expresan ello mediante huelgas.
- B. La edad influye en la percepción del trabajador hacia el puesto en el que labora, quienes tienen entre 20 y 30 años, muestran insatisfacción al 50%.
- C. Los principales factores de la satisfacción laboral: el 38% de trabajadores están satisfechos con los beneficios económicos, el 50% están insatisfechos en la significación de la tarea, el 62% se encuentran insatisfechos en condiciones de trabajo y en 74% de trabajadores manifestaron estar insatisfechos en reconocimiento personal y/o social.

2.1.3. Antecedentes locales

2.1.3.1. Antecedente V

Según (Niño de Guzman, 2016) en la investigación titulada “La satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de Essalud -Red Asistencial Cusco 2016”, que pertenece a la autora Maryori Niño de Guzmán Diaz elaborada en la Universidad Andina del Cusco en el año 2016 para optar el título profesional de licenciada en Administración, llegando a las siguientes conclusiones.

- A. La satisfacción es regular por parte de los colaboradores, determinado



por un 2.9 de promedio.

- B.** La dimensión que representa mayor debilidad para dicha variable son las prestaciones con un 2.4 de promedio, consideran que el salario percibido no está de acuerdo con la carga laboral.
- C.** La supervisión muestra un resultado regular con un 2.8 de promedio; ellos consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.2 de promedio con un nivel regular.
- D.** En cuanto al ambiente físico se evidencia un resultado regular con un 2.7 de promedio; los colaboradores consideran al lugar de trabajo con 3.3 de promedio situándose en un nivel regular.
- E.** En cuanto a la satisfacción intrínseca muestra un resultado bueno con un 3.6 de promedio.

2.1.3.2. Antecedente VI

Según (Chavez & Puma, 2018) en la investigación titulada “Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Canas del departamento de Cusco – 2018” que pertenece a las autoras Ana Cecilia Chavez y Rosario Puma, realizada en la Universidad Andina del Cusco en el año 2018, elaborada para optar al título profesional de licenciadas en administración, , llegando a las siguientes conclusiones.

- A.** Los trabajadores se encuentran en posición regular, con un promedio de 60,2.
- B.** La dimensión Supervisión muestra un resultado satisfactorio con un 3.42 de promedio; los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con promedio de 3.55 con un nivel satisfecho.
- C.** En cuanto a las Condiciones del Trabajo se evidencia un resultado



regular con un 3.25 de promedio; los trabajadores consideran el ambiente físico con 3.11 de promedio, situándose en un nivel regular.

- D. En cuanto a la Retribución Salarial, muestra un resultado regular con un promedio de 2.95.
- E. En la relación de compañeros, muestra un resultado satisfactorio con un promedio de 3.47.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción laboral

2.2.1.1. *Aproximación conceptual*

Postulan que la satisfacción laboral tiene una relación positiva respecto al puesto de trabajo, esta deriva de la evaluación de las características del trabajo. Ambos autores postulan que cuando el empleado muestra alto nivel de satisfacción laboral entonces los sentimientos hacia su puesto de trabajo son positivos y viceversa (Robbins & Judge, 2013).

Según Eduardo Amorós (2007), la satisfacción laboral en el trabajo, es la actitud de la persona hacia su trabajo, en términos generales. Los trabajos que los individuos desarrollan engloban interacción con los demás miembros de su entorno, sean compañeros, jefes o subordinados, debiendo cumplir con los reglamentos y políticas de la institución en la que se desenvuelven, es decir, va más allá de un conjunto de actividades, por ello, medir la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de varios elementos del trabajo.

De acuerdo a Palma(2004), postula que la satisfacción laboral es aquella actitud del trabajador hacia su propio trabajo, el cual está relacionado con condiciones físicas y materiales que determinan la



factibilidad de sus actividades, los beneficios en el trabajo, remuneraciones, políticas administrativas, posibilidades de desarrollo personal, relaciones con otros miembros de la organización, el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad; de esta manera “un trabajador feliz es un trabajador productivo”.

“La satisfacción laboral como un concepto que abarca más que un sentimiento y/o una emoción, ellos lo consideran como una actitud, por lo cual engloba diversas características cognitivas, afectivas y conductuales respecto al trabajo” (Gibson, Ivancevich, Donnelly, & Konopaske, 2001).

2.2.1.2. Teorías en relación a la satisfacción laboral.

Las teorías de la satisfacción laboral son diferentes unas de otras, puesto que ha existido siempre un gran interés por estudiarla y aplicarla. De esta manera, se han escogido cuatro teorías que nos ayudarán a poder entender y describir de mejor manera.

A. La Teoría de la fijación de metas

Propuesta por (Locke, 1998, pág. 50), explica que, el desempeño de los trabajadores “es mayor cuando existen unas metas concretas o unos niveles de desempeño establecidos, que cuando estos no existen”. Las metas son objetivos y propósitos para el desempeño futuro, y cuando los trabajadores participan en esta fijación de metas, entonces, van a producir un buen desempeño laboral recibiendo recompensas, llegando a una satisfacción personal. Las metas orientan de forma eficaz a los trabajadores, donde se llega a satisfacer las necesidades de logro y las necesidades de estima con el fin de obtener una autorrealización.

B. La Teoría del ajuste en el trabajo,



Realizada por (Dawis & Lofquist, 1984, pág. 15) es una de las teorías más completas para la satisfacción de necesidades y valores, porque se enfoca en el individuo, el entorno y la interacción entre ambos. Es decir, la teoría propone que es más probable que haga un buen trabajo y obtener satisfacción. Por tanto, si los requisitos de la organización están relacionados con las habilidades (conocimientos, experiencia, actitud y comportamiento) de los trabajadores, la satisfacción del empleador será mayor; de igual forma, los empleados tienen más probabilidades de pensar que el trabajo es satisfactorio, lo cual está relacionado con incentivos (recompensas) cuanto mayor sea la relación. El grado de satisfacción e insatisfacción es un indicador de la probabilidad del trabajador de permanecer en el trabajo, y la probabilidad del trabajador de tener éxito en el trabajo se reconocerá como esperada (Merino Tejedor, 2011, pág. 15) .

C. La Teoría de los dos factores presentados por Herzberg (200)

Explica que los factores de mantenimiento o higiene determinan el comportamiento de los trabajadores en el ámbito laboral, a los mismos se les denominará factores extrínsecos y factores motivacionales o también llamados intrínsecos.

- a) **Factores extrínsecos:** se refiere a las condiciones que están vinculadas con el puesto laboral, es decir, a las funciones desempeñadas por los trabajadores; principalmente los factores higiénicos son: sueldo, condiciones de trabajo, seguridad en el empleo, políticas y administración de la organización, calidad de la supervisión, relación con los subordinados, relación con los colegas, relación con



superiores y estatus. (Guillen & Guil, 2000, pág. 5) define algunos de los factores higiénicos, presentados por Herzberg:

- **Salario:** El dinero es el aspecto más valorado del trabajo, aunque su potencial motivador está determinado por otras variables. Para Chiavenato (2000), el salario representa una transacción compleja, porque los trabajadores asumen compromisos a través de las actividades diarias y las relaciones interpersonales dentro de la organización, que se monetizan a través del salario. Por lo tanto, de acuerdo con el valor de los trabajadores y la perspectiva de la organización, la fuente de ingresos que define el modo de vida de cada persona en términos de trabajadores se determina como costo e inversión, se convierte en salario, que es un factor de incentivo externo.
- **Condiciones laborales:** Incluye la jornada laboral, las características del propio lugar de trabajo, sus instalaciones y materiales; en cuanto a la jornada laboral, suelen elegir un horario adecuado para actividades que puedan favorecer su vida personal, y se niegan a trabajar en turnos.
- **Seguridad laboral:** Está definido como el grado de confianza del empleado sobre su continuidad laboral, es decir, la estabilidad laboral está relacionado con las tecnologías laborales y la situación de los mercados.
- **Políticas organizacionales:** Referido a la visión constructiva de una organización, la cual se relaciona con la vida institucional y su desarrollo, es decir, la interacción existente entre sus miembros,



por ende, determina la satisfacción de necesidades sociales de afiliación y relación.

- **Supervisión:** Definido mediante el grado y forma de control sobre el contenido y actividades de una organización que es llevada a cabo por el trabajador.
- **Relaciones interpersonales:** las relaciones existentes entre los miembros de la organización deben ser efectivas, por lo cual es necesario tener habilidades comunicativas, es decir, una comunicación efectiva que contribuye al éxito de las organizaciones, mediante la resolución de conflictos.

Según (Barner, 2002, pág. 6) “las relaciones interpersonales “incrementan la confiabilidad del liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento de habilidades”, la satisfacción debe de estar en sintonía con la productividad de la organización”.

b. Factores intrínsecos: Están relacionados con el contenido del puesto y la naturaleza de las tareas que desempeña el individuo. Los factores motivadores involucran el crecimiento personal, el reconocimiento, el logro, el progreso, el sentido de responsabilidad y el trabajo en sí (Guillen & Guil, 2000, pág. 6).

- **Reconocimiento:** Información referida al logro de los objetivos planteados por la organización, los cuales están relacionados a las funciones de los trabajadores que deben ser claras y directas.
- **Logro:** El trabajo completo, la resolución de problemas y los mejores resultados del esfuerzo de los trabajadores están



relacionados con la satisfacción laboral del empleado, que se convierte en el logro de la organización.

- **Progreso:** En el proceso por el cual el ser humano realiza sus metas y expectativas, se transforma en una mejora en la calidad de vida. Por lo tanto, las personas muestran un mayor deseo de cooperación y participación en el ambiente laboral, y satisfacción de los trabajadores.
- **Responsabilidad:** Esta es la capacidad de las personas para aceptar las consecuencias de los desastres. Las consecuencias de los desastres son decisiones que toman los individuos o colectivos. Deben ser decisiones conscientes. La responsabilidad es que las personas deben aceptar, reconocer e influir en los demás, ser conscientes de sus propios comportamientos y proceder responsablemente de.
- **El trabajo mismo:** Los empleados tienden a desafiar sus propias habilidades a través de diversas tareas que pueden realizar libremente, y la organización debe capacitarlos y aumentar la satisfacción del personal en lugar de la frustración.

2.2.1.3. Importancia de la satisfacción laboral

La importancia de la satisfacción laboral en una empresa u organización radica en los beneficios que este traerá, ya sea para el trabajador y/o para la organización.

(Robbins S. , Comportamiento organizacional, 1999, pág. 5) plantea tres razones por las que esta variable es importante:

- Existen registros de que aquellos trabajadores que están insatisfechos



faltan al trabajo con mayor frecuencia y renuncian más.

- Los trabajadores satisfechos tienen un promedio de vida mayor por lo cual gozan de mejor salud.
- La satisfacción laboral se refleja en la vida diaria del trabajador.

Por otro lado, según (Edel Navarro, García Santillan, & Casiano Bustamante, 2007, pág. 15), describen esta importancia referente a cada área, las cuales son:

A. Para el trabajador: la generación de capital relacional y de confianza es muy importante, ya que la satisfacción laboral permite el desarrollo personal del empleado, de este modo genera equilibrio en la salud y bienestar. En este punto la situación emocional se verá reflejada en el estado de armonía, teniendo como resultado a una vida larga y plena, es decir las personas satisfechas tienen una menor tasa de mortalidad.

B. Para la Organización: La satisfacción laboral es esencial para cumplir los objetivos planteados, así como las demandas de vinculación afectiva en todo el ámbito organizacional, es decir tanto con colegas, jefes, subordinados y demás. La organización al establecer un clima organizacional homeostático, genera un cambio a su favor.

C. Para el equipo de trabajo y los compañeros: La satisfacción laboral contribuye a un clima laboral saludable, en el que los empleados se esfuerzan por realizar óptimamente sus tareas laborales. Por otro lado, ayuda establecer relaciones basadas en confianza, que es la base del capital social que se logra mediante conexiones positivas que en una organización.

D. Para los trabajadores y destinatarios de los servicios: La satisfacción



laboral mejora la calidad de servicio y mejora la atención de las quejas por parte de los empleados, es decir el “empleado”, se sentirá satisfecho al obtener un trato cordial y un buen salario (remuneración) ya que existe una óptima satisfacción dentro de la organización, que es generada por la empatía e interacción con los administrativos con los trabajadores, llegando a soluciones adecuadas con el fin de establecer equilibrio en ambas partes.

2.2.1.3.1. Determinantes de la satisfacción laboral

De acuerdo a (Amorós, 2007, pág. 5) los factores que determinan la satisfacción laboral, vienen a ser los siguientes:

- A. Trabajo mentalmente desafiante:** Se refiere a trabajo en el cual el empleado realiza esfuerzo mental para ejecutarlo, es decir, pone en práctica las habilidades adquiridas.
- B. Recompensas justas:** Cuando el salario va de acorde a las actividades realizadas y cuando el individuo o empleado puede ascender por que la organización brinda políticas justas, el trabajador se siente motivado por las recompensas ofrecidas.
- C. Condiciones favorables de trabajo:** refiere a las condiciones seguras, óptimas y cómodas de trabajo, de este modo, los empleados mostrarán mayor satisfacción.
- D. Colegas que brinden apoyo:** refiere a tener colegas que sean amigables, los cuales te apoyen en lo que necesiten, este apoyo prestado por los trabajadores les genera una mayor satisfacción.



2.2.1.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Los factores que se toman en cuenta como dimensiones, se describen a continuación, estos están basados en prueba propuesta por Sonia Palma - SPC, la que explica la escala de satisfacción laboral con los siguientes factores:

- A. Condiciones físicas y/o materiales:** Según (Palma Carrillo, 2004, pág. 65)son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Las condiciones física y materiales que debe tener el lugar de trabajo son:
- a. Ambiente físico:** Las condiciones ambientales tienden a variar considerablemente, esta variación puede darse de fábrica a fábrica como también de oficina a oficina, además según las evidencias, una variación mínima como puede ser en: temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire se puede traducir en efectos positivos o negativos que inciden directamente en el desempeño y actitudes del trabajador.
 - b. Diseño del lugar de trabajo:** Considerado como el espacio físico, el cual es utilizado por el trabajador para desempeñar sus actividades, por ende debe de cumplir con las normativas correspondientes, debe estar diseñado de acuerdo a las características del trabajo a realizarse, para que el trabajo desarrollado por los empelados sea productivo (IMF Business Schooll, 2014).
 - c. Recursos materiales y técnicos:** “Son entendidos como los



instrumentos y herramientas que se requieren para desempeñar cada una de las funciones dentro del trabajo, tales como: marcadores, tableros, papelería libros entre otros, y equipos tecnológicos, tales como computadores, televisores, etc” (Acosta, Lasso, & Pulido, 2015)

B. Beneficios laborales y/o remunerativos: Son los incentivos brindados por las organizaciones a favor del trabajador, es decir, un reconocimiento a la labor realizada por el trabajador. Para (Robbins & Judge, 2013) “Cuando el salario es justo y tiene como base las demandas de trabajo, las expectativas de salarios y políticas de ascenso justas por parte de los trabajadores motivaran a los mismo a mejorar sus habilidades y como consecuencia los estándares salariales de la comunidad”.

a. Salario: “Cuantía mínima de la remuneración que un empleador deberá abonar a sus asalariados por las prestaciones que éstos hayan efectuado durante un determinado período, sin que dicha cuantía pueda ser rebajada mediante convenio colectivo ni acuerdo individual” (soria, 2021).

b. CTS/ Gratificación: La compensación por tiempo de servicios (CTS) tiene como fin prever las posibles eventualidades generadas por la finalización de la relación laboral y como efecto la pérdida del salario como ingreso; este beneficio social es otorgado teniendo en cuenta la relación laboral y el salario, el pago se brinda de manera semestral (mayo y noviembre de cada año). La gratificación, es percibida por los trabajadores de organizaciones



privadas a percibir dos gratificaciones, por fiestas patrias y por Navidad.

c. Capacitaciones: definida como el conjunto de actividades didácticas, cuya finalidad es ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores que tienen vínculo laboral con la organización. Las capacitaciones permiten a los empleados tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, los cuales deben de adaptarse a las cambiantes exigencias del entorno donde se desarrollan, es decir las capacitaciones son un proceso educativo que emplea técnicas especializadas y planificadas para enseñar al personal habilidades necesarias para incrementar su conocimiento y por ende la eficacia en el cumplimiento de objetivos planificados por la organización con la cual tienen vínculo laboral (Perez, 2020) .

C. Políticas administrativas: Según (Palma, 2004, pág. 5)“es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador”. “Las políticas de recursos humanos se refieren a la manera en que las organizaciones desean tratar a sus miembros para lograr por medio de ellos los objetivos organizacionales al proporcionar condiciones para el logro de los objetivos individuales, varían enormemente de una organización a otra” (Chiavenato H. , Administración de Recursos Humanos, 2011).

a. Políticas: “Son reglas establecidas para dirigir funciones y garantizar un desempeño de acuerdo con los objetivos deseados”



(Chiavenato 2017).

- b. **Reglamentos:** “Hace referencia a la norma escrita o disposición jurídica de carácter general procedente de la Administración, en virtud de su competencia propia y con carácter subordinado a la ley” (Enciclopedia Jurídica, 2014)
- c. **Normas:** Las normas tienen su razón de ser en la particular estructura teleológica de la conducta humana; en efecto, es esencial en la actividad humana el proponerse fines y echar mano de medios para alcanzarlos; estos fines, una vez logrados serán a su vez medios para otros fines y así sucesivamente durante toda la existencia humana; como es lógico, el hombre tiende generalmente a dirigir su actividad en el sentido que le resulta más favorable, a veces a costa de los demás, y el fundamento de tales normas radica, precisamente, en la necesidad de orientar y armonizar esas conductas (Enciclopedia Jurídica, 2014).
- d. **Código de ética:** Un código de ética es un plan para desarrollar una cultura de valores en una organización. Consiste de un conjunto de pautas escritas y manifestadas claramente que los gerentes, empleados y agentes de una organización deben seguir. Un código de ética es una herramienta de referencia que proporciona orientación tanto a los empleados como a los gerentes sobre cómo implementar y practicar la ética empresarial en el lugar de trabajo. Debe incorporar tanto los estándares de negocios (tales como satisfacción del cliente, una alta calidad de productos, seguridad y derechos del empleado) como los valores (tales como



mutua confianza, respeto y honestidad) (Enciclopedia Jurídica, 2014)

D. Desarrollo personal: Según (Palma, 2004, pág. 10), la autorrealización es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución.

a. Desarrollo profesional: Es fruto de la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora. El desarrollo profesional no debe apoyarse solamente en los esfuerzos individuales. La organización posee objetivos bien determinados y puede alentar a sus integrantes para que contribuyan a lograrlos. Esto tiene un doble efecto: evitar que los esfuerzos de los empleados se dispersen, conduciéndolos a objetivos y campos que son ajenos a los que se propone la empresa, y asegurarse de que todos conocen bien las oportunidades presentadas por la organización (Contreras, 2013, pág. 15).

b. Desarrollo emocional: También conocida como inteligencia emocional es la capacidad de manejar nuestros sentimientos propios y los de los demás de manera positiva y en beneficio de todos. Esto en el trabajo se podría aplicar a la capacidad de entender al resto de empleados, motivarlos para fomentar su



productividad y saber leer sus necesidades laborales. Si bien una parte es innata, se puede aprender y desarrollar a lo largo de la vida. Para poder mejorarla hay que hacer hincapié en cinco áreas diferentes, tales como el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales

E. Relaciones sociales: Según (Palma, 2004) “Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas”.

Como indica (Robbins S. , Comportamiento Organizacional, 2004), en su Teoría de los Buenos Compañeros, que para la mayoría de los empleados el trabajo también cubre la necesidad de interacción social. Según (Reffa, 2015) las relaciones sociales dentro del ámbito laboral, se pueden dar de la siguiente manera:

a. Relación con los compañeros: Las relaciones con los compañeros son centrales en el proceso de trabajo ya que con ellos el trabajador comparte la mayoría de su jornada laboral. Estas relaciones pueden ser de carácter conflictivo o competitivo o ser de carácter colaborativo, de camaradería. El apoyo social brindado por los colegas es importante para transmitir conocimientos, experiencias y ayudar a superar momentos difíciles provocados por las exigencias de las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) prevalentes, el agotamiento emocional, los conflictos y tensiones.



- b. Relación con la organización:** El medio ambiente de trabajo puede generar tensiones, debido a los riesgos físicos, químicos o biológicos presentes en el lugar de trabajo, porque los medios de producción están averiados, los insumos y la tecnología son inadaptados para hacer esa tarea, el espacio de trabajo o el lay out son insuficientes o inadecuados y existen dificultades para comunicarse con los colegas y con la jerarquía. La voluntad de la empresa de adoptar normas y procedimientos ergonómicos para adecuar la tarea a la persona de los trabajadores que la van a ejecutar (ergonomía) es una condición para que el resultado sea positivo en términos de productividad y calidad y que no se deteriore la salud del trabajador pudiendo llegar a ser fuente de satisfacción.
- c. Relación con el público en general:** Las relaciones de los trabajadores con personas externas a la empresa, clientes, usuarios, subcontratistas y proveedores, pueden generar satisfacción por la expresión de su estima y reconocimiento hacia los trabajadores y la empresa, así como la valoración social positiva o negativa que la sociedad hace respecto del oficio o de la profesión (el prestigio social que se les reconoce) pero los trabajadores también son susceptibles de quedar expuestas a conflictos y frecuentes agresiones verbales o físicas.
- F. Desempeño de tareas:** Según (Palma, 2004), “es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora”. Para (Flores, 2008), señala que el desempeño de tareas



comprende distintas características que corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al momento de desarrollar su trabajo, las cuales son:

- a. **Adaptabilidad:** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.
 - b. **Comunicación:** Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva, ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de acuerdo el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor (es). Al buen empleo de la gramática, organizacional y estructura en comunicaciones.
 - c. **Trabajo en equipo:** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/ grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permite el consenso.
- G. Relación con la autoridad:** Según (Palma, 2004) “es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”.

Como señala Robbins S, (2004), uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos,



lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente de trabajo.

- a. **Supervisión autocrática:** Es el tipo de supervisión que se llega a distinguir cuando hay una autoridad personalizada. En este tipo de supervisión no se realizan planes, siempre se busca solucionar los problemas a través de la convivencia personal, y siempre hay una absorción de cualquier idea calificada como buena e inapropiada. El supervisor en su trabajo no hace uso de la experiencia de los demás, siempre trabaja solo, no delega funciones, asume una actitud paternal, centraliza la autoridad, estimula la adulación, pocas veces se enfrenta a un problema importante (Chiavenato 2017).
- b. **Supervisión democrática:** Aquí siempre hay una conciencia sobre la administración, la organización y la supervisión. El supervisor siempre sabe cómo delegar funciones, no le gusta lo rutinario, trabaja en equipo, busca consultas, y siempre busca crear una administración creadora. Del mismo modo muestra una actitud amable, toma las decisiones junto al equipo, pone a otros en primer lugar y sabe muy bien cómo emplear los recursos humanos (Chiavenato, 2001).
- c. **Supervisión educativa democrática:** Es en este tipo de supervisión donde el supervisor ve a los demás como un ser humano, sin embargo, la estructura organizativa está mucho más arriba del supervisado, aunque, nunca la supervisión recae al



irrespeto, más bien siempre reluce la correcta orientación para que las metas sean cumplidas satisfactoriamente (Chiavenato H. , Administración de Recursos Humanos, 2011) .

2.2.1.5 Medición de la satisfacción laboral

Según menciona (Amoros, 2007) existen 2 métodos para medir la satisfacción de un empleado en su trabajo:

- A. Escala global única:** Según este método de medición, se pretende medir a los individuos de acuerdo a una pregunta básica, respecto a cuán satisfecho se encuentra con su trabajo, ello mediante una escala que va desde totalmente satisfecho hasta totalmente insatisfecho.
- B. Calificación de la suma:** Este método identifica con mayor especificidad los factores claves en cada trabajo. En la calificación de la suma se cuestiona a los individuos respecto a sus sentimientos hacia cada uno de ellos. Los principales elementos que se incluyen en esta calificación son: salario actual, oportunidades para ascender en la organización, entre otros. Estos se califican mediante una escala, la cual se suma y de ese modo obtener un puntaje final.

2.3. Marco Empresarial

2.3.1. Misión

Brindar servicios de salud integral, buscando siempre exceder la expectativa de los clientes y fomentando el desarrollo de una cultura organizacional excelente

2.3.2. Visión

Establecernos como la mejor unidad para la atención del paciente crítico en la Región y ser para el año 2025 el establecimiento de salud de referencia más importante en el Sur del Perú.



2.3.3. Valores

- A. Calidad:** Somos apasionados por el servicio, superamos siempre la expectativa del cliente creando una percepción agradable y de seguridad con sentimiento de pertenencia.
- B. Integridad:** Honestidad, lealtad y ética. Somos dignos de lo que hacemos, fomentamos el respeto, damos confianza, amabilidad y alegría al cliente externo (usuarios) e interno (compañeros). Lo realizamos con sentido humano y empatía por los demás (entendemos la cultura andina y culturas extranjeras). Lealtad a los compañeros de trabajo, no buscamos favores o regalos personales por la compra de insumos u otros, si lo hay, es para la organización y la entrega la realizará directamente el Área de Recursos Humanos.
- C. Velocidad de información asertiva:** De ser clara, concisa y sin prejuicios. Los problemas debemos considerarlos como una oportunidad de mejora.
- D. Trabajo en equipo:** Multiplicamos nuestros talentos y esfuerzos para facilitar el trabajo de todos mejorando prontamente la salud de nuestros pacientes. Somos tolerantes, reflexivos, ayudamos, escuchamos y enseñamos a nuestros compañeros.
- E. Capacidad de cambio:** Tenemos la mejor predisposición al cambio y lo vemos como oportunidad de desarrollo y mejora.
- F. Creatividad e innovación:** Aportado nuevas ideas o iniciativas para solucionar las adversidades.
- G. Desarrollo personal:** Trabajamos en el autodesarrollo de todos por responsabilidad social con capacitaciones y adiestramientos.

2.3.4. Grupo de Interés

- A. Compañero de trabajo:** Persona a quien ayudó porque tenemos objetivos



comunes (trabajo en equipo).

- B. Pacientes:** Razón de ser de nuestro trabajo, no se les hace esperar y se les trata con una sonrisa y amabilidad, como quisiéramos que nos traten, sin discriminación. Familiares de pacientes y/o financiadores de la atención del paciente. Quienes necesitan información precisa y rápida, mostrándoles seguridad.
- C. Pacientes VIP (convenio):** Clientes que trabajan en los hoteles, tienen descuentos. Debemos prestarles atención más rápida, ya que requieren regresar al trabajo.
- D. Policía Nacional del Perú, Bomberos y Serenazgo:** Agentes que traen personas que hay necesitan ayuda. Ellos necesitan el diagnóstico presuntivo lo más pronto posible.
- E. Proveedores:** Quienes nos apoyan en el desarrollo de la clínica, se les trata con amabilidad y no se les hace esperar.
- F. Guías de Turismo, Agencias y Empresas de Turismo:** Respecto a su paciente “le damos el tratamiento indicado para recuperarlo prontamente, pero en dos horas lo reevaluaran para dar la respuesta definitiva, ya que el cuerpo tiene que responder al tratamiento”. Los médicos son los únicos que brindan información y tienen que manejar la misma información coherente del colega que le precede. No decir “estamos esperando la opinión del especialista”, sino decir que el paciente está en evaluación, demostrar que estamos trabajando con el paciente.

2.3.5. Política de seguridad y salud en el trabajo

Somos una institución de salud que considera como su capital más importante al recurso humano, por consiguiente, está comprometida con la



seguridad y salud de sus colaboradores, estableciendo una cultura de prevención y protección frente a los riesgos laborales, incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales; generando la mejora continua de la organización. Para tal efecto la, clínica se compromete a:

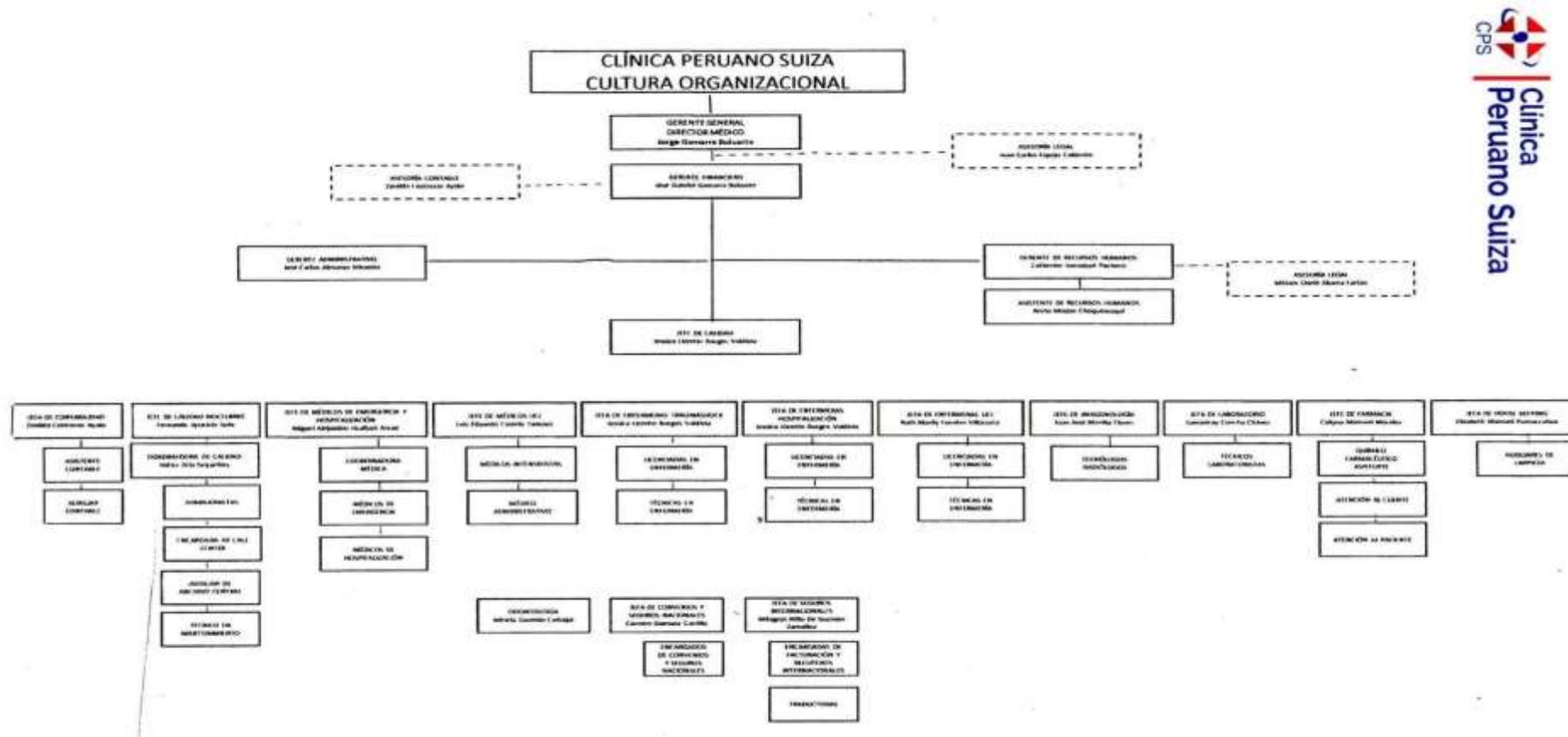
- A.** Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, tomando medidas oportunas para evitar accidentes y enfermedades ocupacionales.
- B.** Proteger la seguridad y salud de los colaboradores sin distinción contractual, y otros.
- C.** Promover y motivar en todo el personal a la prevención de los riesgos en todas sus actividades laborales, mediante la comunicación y participación.
- D.** Lograr en los colaboradores una cultura de prevención, llegando a ser una empresa cero accidentes laborales.
- E.** Promover y garantizar la participación activa de los colaboradores mediante sus representantes en la implementación de SGSST.
- F.** Identificar y eliminar los peligros, evaluar, controlar y reducir los riesgos vinculados a la salud ocupacional producidos en nuestros procesos e instalaciones.
- G.** Cumplir con los requisitos legales vigentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, aplicables a nuestras actividades.
- H.** Socializar la presente política entre todos los colaboradores, con el compromiso de que asuman la responsabilidad frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.



2.3.6. Organigrama

Figura 1

Organigrama de la empresa



Fuente: Estructura orgánica: Clínica Privada Peruano Suiza



2.4 Marco Conceptual

- A. Actitudes:** “Son enunciados de evaluación favorable o desfavorable acerca de objetos individuales o eventos. Reflejan cómo se siente alguien con respecto a algo. Cuando digo “me gusta mi empleo “, expreso mi actitud hacia el trabajo”(Mendoza, 2014, p. 17).
- B. Colaboradores:** Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación (Montalvo, 2011, p. 26).
- C. Desempeño:** “El Desempeño Laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (Araujo, 2007).
- D. Enfermería:** La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal (2009)
- E. Empatía:** La empatía suele recurrirse a frases como “ponerse en el lugar/ en los zapatos de los demás”, buscando una metáfora para la idea de comprender o sentir lo que el otro siente en determinada situación. Desde el ámbito científico no existe una definición unívoca de empatía. Se trata más bien de un campo conceptual en construcción y discusión, en el que recientemente se han realizado algunos intentos de integración (Lopez, p. 32)



- F. Incentivos:** “Son los “pagos” realizados por la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, elogios, etc”).(Chiavenato, 2004, p. 24).
- G. Liderazgo:** “El liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines” (Chiavenato, 2004, p. 56).
- H. Motivación:** “Motivación es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionada por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal” (Clemente 2016, p. 32).
- I. Nivel salarial:** “Significa equilibrar la participación interna (el valor del trabajo para la organización) y la participación externa (la competitividad externa de los salarios de una compañía en relación con los salarios en otra organización de la misma industria” (Messina, 2016, p. 17).
- J. Productividad:** “Una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo tanto, la productividad requiere tanto de eficacia como eficiencia” (Lorenzo, 2017)
- K. Profesión Médica:** Ocupación basada en el desempeño de tareas que promueven y restablecer la salud y a identificar, diagnosticar y curar enfermedades aplicando un cuerpo de conocimiento especializado propio de nivel superior, en la que preside el espíritu de servicio y en la que se persigue el beneficio del paciente antes que el propio, y para la cual se requiere que las partes garanticen la producción, el uso y la transmisión del conocimiento científico, la mejora permanente para prestar la mejor asistencia posible, la aplicación del conocimiento de forma ética y competente, y que la práctica profesional se oriente hacia las necesidades de salud y de bienestar de las personas y de la comunidad (Rodriguez, 2010).



- L. Salario:** El salario es el centro de las relaciones de intercambio entre personas y organizaciones. Todas las personas en las empresas invierten su tiempo y esfuerzo, a cambio del cual reciben dinero, que representa el intercambio de derechos y responsabilidades recíprocas equivalentes entre empleado y empleador (Chiavenato 2011).
- M. Satisfacción:** Es un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos (Hernandez, 2011).
- N. Toma de decisiones:** La toma de decisiones para la administración equivale esencialmente a la resolución de problemas empresariales. Los diagnósticos de problemas, las búsquedas y las evaluaciones de alternativas y la elección final de una decisión, constituyen las etapas básicas en el proceso de toma de decisiones y resolución de problemas (Gutierrez, 2014).
- O. Trabajo en equipo:** “El equipo de trabajo es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador” (Falcon, 2008)

2.5 Variables de estudio

2.5.1 Identificación de variables

Variable: Satisfacción laboral

2.5.2 Conceptualización de la variable



**TITULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA PRIVADA PERUANO SUIZA
DE LA CIUDAD DEL CUSCO – 2020**

Tabla1

Conceptualización de la variable

Variables	Dimensiones
Satisfacción laboral: Satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, posibilidades de desarrollo personal, relación con otros miembros de la organización, el desempeño de tareas y las relaciones con la autoridad. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados (Palma, 2004)	Condiciones físicas y/o materiales: “Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma” (Palma, 2004)
	Beneficios laborales y/o remunerativos: “Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza” (Palma, 2004).
	Políticas administrativas: “Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador”(Palma, 2004).
	Desarrollo personal: “Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional”(Palma, 2004).
	Relaciones sociales: “Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas”(Palma, 2004).
	Desempeño de tareas: “Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora”(Palma, 2004).
	Relación con la autoridad: “Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas”(Palma Carrillo, 2004).

Fuente: Elaboración propia



2.5.3 Operacionalización de las variables

TITULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA PRIVADA PERUANO SUIZA CPS DE LA CIUDAD DEL CUSCO – 2020

Tabla 2

Operacionalización de variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente físico Diseño del lugar de trabajo Recursos materiales y técnicos Salario
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Gratificaciones Capacitaciones Políticas
	Políticas administrativas	Reglamentos Normas
	Desarrollo personal	Código de ética Desarrollo profesional Desarrollo emocional
	Relaciones sociales	Relación con los compañeros Relación con la organización Relación con el público en general
	Desempeño de tareas	Adaptabilidad Comunicación Trabajo en equipo
	Relación con la autoridad	Supervisión autocrática Supervisión democrática Supervisión educativa democrática

Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1 Alcance de investigación

El alcance de la investigación es de tipo descriptivo, ya que, según (Canahuire et al., 2015), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente; esta investigación es aplicada en los trabajadores de la Clínica Privada Peruano Suiza en la ciudad el Cusco 2020.

3.2 Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que, según (Hernandez et al., 2014), citado por (Canahuire et al., 2015) es la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para su efecto sobre otras variables, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

3.3 La población de estudio

La población de estudio del presente trabajo de investigación es finita, puesto que se tomará como población a los 152 colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza.



Tabla3

Colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza

Modalidad	Cantidad	Porcentaje
Administrativos	40	26.32%
Personal de Salud	112	73.68%
Total	152	100%

Fuente: Elaboración propia

3.4 Muestra

El tamaño de la muestra para estudiar fue seleccionado de la muestra aplicada para el desarrollo del trabajo de investigación, que es probabilística aleatoria, considerando 152 colaboradores correspondientes a la Clínica Privada Peruano Suiza.

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

Donde:

N= Población de estudio N= 152

n= Muestra n= Muestra

Z= Nivel de confianza 95% Z= 1.96

adaptado de la tabla normal estandarizada (Z=1.96)

p = Proporción de aciertos p= 50% 50/100= 0.5

q = Proporción de errores q= 50% 50/100 = 0.5

E = Margen de error o error E = 0.05

muestra (E =5%)

$$n = \frac{(1.96)^2 (152) (0.5) (0.5)}{[(0.05)^2 (152 - 1)] + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n= 145.9808/1.3379$$

$$n= 109.11$$



En este sentido corresponde a la muestra, 109 el número de personas a encuestar.

3.5 Técnica de instrumento de recolección de datos

3.5.1. Técnica

En esta investigación se utilizó la encuesta como técnica para la recolección de datos.

3.5.2. Instrumento

El instrumento que se utilizará es la Escala de Satisfacción Laboral SL- SPC – Sonia Palma Carrillo (1999).

La Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un ámbito de aplicación en adultos de 18 años a más tanto en varones como en mujeres, y una forma de administración individual o colectiva. Teniendo como objetivo medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo a los factores de dicha escala. Asimismo, la aplicación de la escala es ejecutada en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos de la siguiente manera: condiciones físicas y/o materiales (5 ítems); beneficios laborales y/o remunerativos (4 ítems); políticas administrativas (5 ítems); relaciones sociales (4 ítems); desarrollo personal (6 ítems); desempeño de tareas (6 ítems); relación con la autoridad (6 ítems).

3.6 Validez y confiabilidad de instrumentos.

La investigación es válida y confiable, ya que se tiene un Alfa de Cronbach de 0.84.



Tabla4

Confiabilidad

1.1. ESTUDIANTE	Bach. Alexandra Barberis Quevedo Bach. Vanya Cáceres Ortiz de Orue
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	“Satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica privada peruano suiza de la provincia del cusco – 2020”
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	Escuela Profesional de Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO	Encuestas
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	Alfa de Cronbach
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	28-04-2021
1.7. MUESTRA APLICADA	10 encuesta piloto
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	0.8398

Fuente: Elaboración propia

3.7 Plan de análisis de datos

Para el procesamiento de la información, se utilizará Excel como instrumento de ayuda, posteriormente se usará el programa SPSS para realizar la tabulación de datos y poder generar resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación. Con la base de datos se procede a sacar estadísticos descriptivos y pruebas de normalidad, significancia y confiabilidad de datos en el SPSS.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

4.1.1. Presentación del instrumento

Para describir la variable satisfacción laboral, se aplicó un cuestionario a 109 colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza, por medio de un formulario en la plataforma Google, que consta de 36 ítems.

Tabla5

Distribución de los ítems del cuestionario.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Ambiente físico	1, 2
		Diseño del lugar de trabajo	3
		Recursos materiales y técnicos	4, 5
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Salario	6
		Gratificaciones	7, 8
		Capacitaciones	9
		Políticas	10, 11
	Políticas administrativas	Reglamentos	12
		Normas	13
		Código de ética	14
	Desarrollo personal	Desarrollo profesional	15, 16, 17
		Desarrollo emocional	18, 19, 20
	Relaciones sociales	Relación con los compañeros	21, 22
		Relación con la organización	23
		Relación con el público en general	24
	Desempeño de tareas	Adaptabilidad	25, 26
Comunicación		27, 28	
Relación con la autoridad	Trabajo en equipo	29, 30	
	Supervisión autocrática	31, 32	
	Supervisión democrática	33, 34	
	Supervisión educativa democrática	35, 36	

Fuente: Elaboración propia



4.1.2. Baremación y escala de interpretación

Para realizar las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala de interpretación:

Tabla 6

Descripción de la baremación y escala de interpretación para la variable Satisfacción laboral.

Media	Promedio	Interpretación de la variable Satisfacción laboral
Nunca	1-1.80	Muy insatisfecho
Casi Nunca	1.81 – 2.60	Insatisfecho
A veces	2.61- 3.40	Poco satisfecho
Casi siempre	3.41 – 4.20	Satisfecho
Siempre	4.21 - 5	Muy satisfecho

Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para establecer la fiabilidad del cuestionario, se manejó la técnica estadística índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.7, entonces, el instrumento usado es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el valor del coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.7, entonces, el instrumento usado no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	36

Fuente: Elaboración propia

Como se observa el alfa de Cronbach tiene un valor de 0.95. De este modo se logra verificar que, el instrumento utilizado para la recolección de datos en esta investigación es fiable.

4.2. Resultados de la variable Satisfacción laboral

Tabla 8

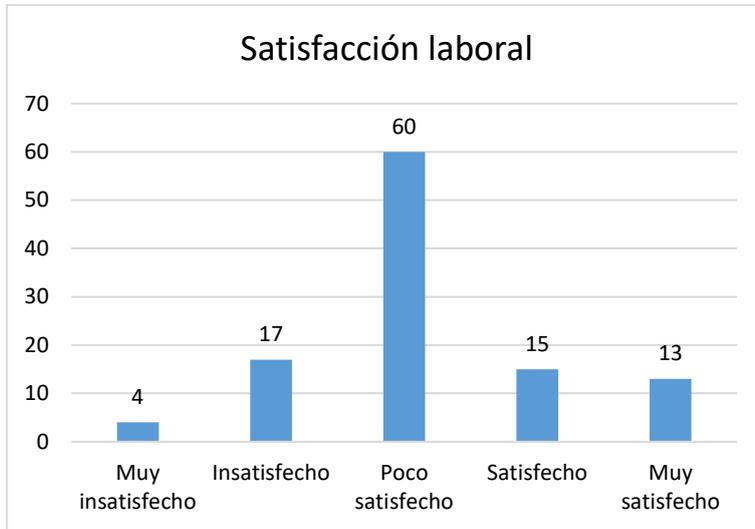
Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	4	3,7 %
Insatisfecho	17	15,6 %
Poco satisfecho	60	55,0 %
Satisfecho	15	13,8 %
Muy satisfecho	13	11,9 %
Total	109	100,0 %

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- En la figura N° 2, en cuanto a la satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020 se puede observar que, en su mayoría 60 de los encuestados se encuentran poco satisfechos, 17 mencionan que se encuentran insatisfechos, 15 y 13 encuestados se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente y solo 4 colaboradores afirmaron estar muy insatisfechos con el trabajo que realizan. A partir de lo anterior se puede decir que, la mayor parte de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza, está poco satisfecho en su trabajo.

4.3. Resultados de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral

4.3.1 Condiciones físicas y/o materiales

Para conocer como son las Condiciones físicas y/o materiales en la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, se consideró los indicadores ambiente físico, diseño del lugar de trabajo y recursos materiales y técnicos.



A. Resultados de los indicadores de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Tabla 9

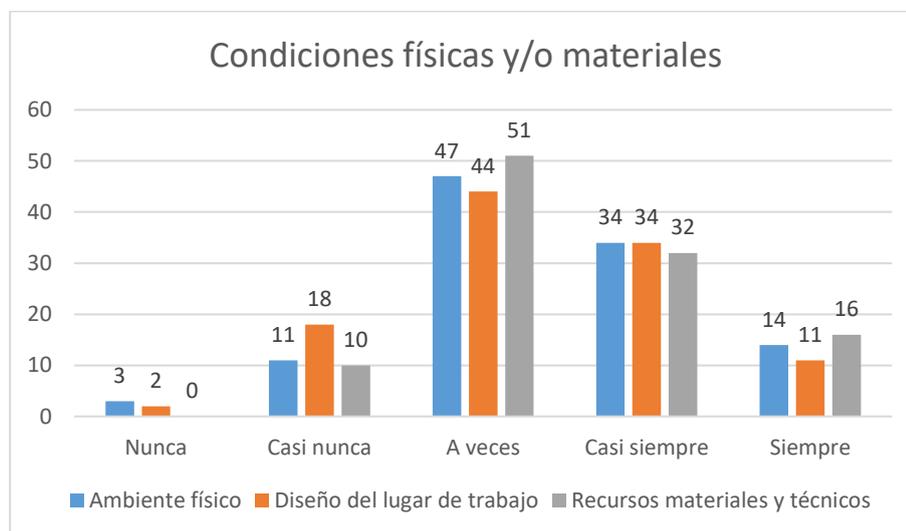
Indicadores de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

	Ambiente físico		Diseño del lugar de trabajo		Recursos materiales y técnicos	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	2.8%	2	1.8%	0	0.0%
Casi Nunca	11	10.1%	18	16.5%	10	9.3%
A veces	47	43.1%	44	40.4%	51	46.8%
Casi siempre	34	31.2%	34	31.2%	32	29.4%
Siempre	14	12.8%	11	10.1%	16	14.7%
Total	109	100.0%	109	100.0%	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Indicadores de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- a. En la figura N° 3, con respecto al ambiente físico, se les preguntó si la distribución del ambiente les facilitaba la realización de su trabajo y si su ambiente era confortable, por lo



que 47 de los encuestados respondieron que a veces lo era, seguido a ello 34 de los encuestados afirmaron casi siempre, 14 indican que siempre, mientras que 11 y 4 encuestados afirman que casi nunca y nunca respectivamente. Teniendo en cuenta sus respuestas respecto al ambiente físico, los colaboradores evidencian que estaban poco satisfechos en cuanto al ambiente físico presente en la Clínica Privada Peruano Suiza.

- b. Por otro lado, en cuanto al diseño del lugar de trabajo, se preguntó a los encuestados sobre la comodidad que ofrece su ambiente de trabajo, por lo que 44 personas respondieron a veces, seguido de 34 que respondieron casi siempre, 18 indicaron casi nunca, 11 encuestados que siempre y por último 4 de ellos que nunca presentaban comodidad. Por lo que, respecto a este indicador se concluye que la mayoría de los encuestados estaban poco satisfechos.
- c. Y, por último, en cuanto a los recursos materiales y técnicos, se preguntó a los colaboradores si la disposición de los mismos les permitía un desempeño eficaz y si el ambiente ayudaba con el desempeño diario de sus labores, es así como, 51 de los encuestados respondieron que a veces, seguido a ello 32 colaboradores respondieron casi siempre, 16 se afirman que siempre y por último 10 casi nunca. Por lo que, de acuerdo a este indicador se deduce que la mayoría de los colaboradores se encuentran poco satisfechos.

B. Resultados de la dimensión condiciones físicas y/o materiales

Tabla 10

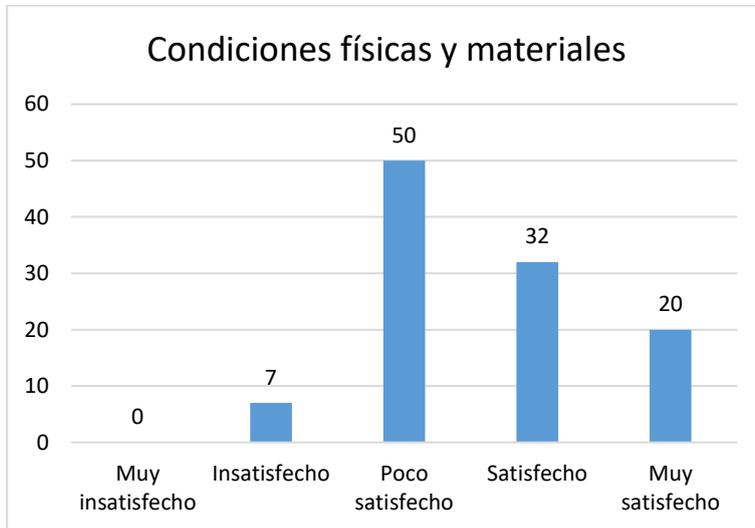
Dimensión condiciones físicas y/o materiales.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	7	6.4%
Poco satisfecho	50	45.9%
Satisfecho	32	29.4%
Muy satisfecho	20	18.3%
Total	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Dimensión condiciones físicas y/o materiales.



Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis

- En la figura N° 4, de acuerdo a los resultados de los indicadores de la dimensión condiciones físicas y/o materiales, se evidenció que 50 colaboradores estaban poco satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales, seguido a ello, se observa que 32 y 20 colaboradores afirmaron estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente. Sin embargo, solo 7 colaboradores respondieron estar muy insatisfechos con las condiciones físicas y/o materiales de la Clínica Privada Peruano Suiza.

Tabla 11

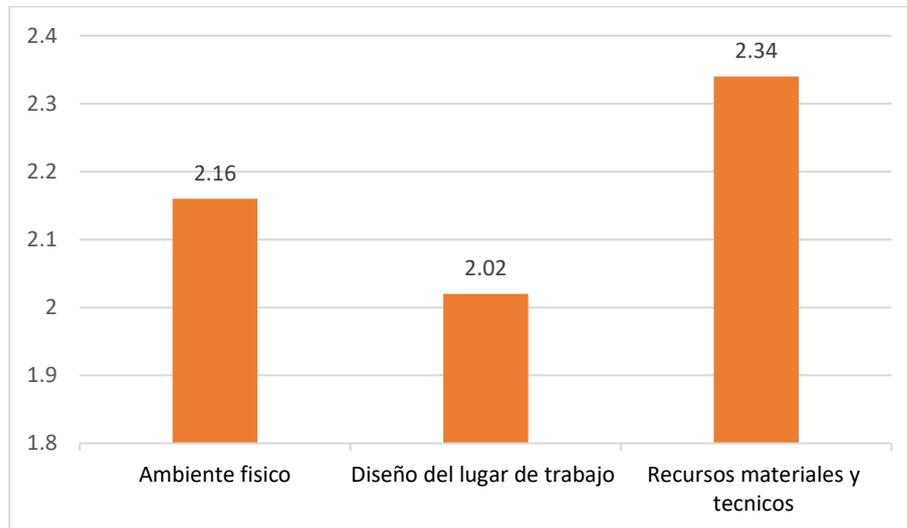
Comparación promedio de los indicadores de condiciones físicas y/o materiales

	Promedio	Interpretación de variables
Ambiente físico	2.16	Insatisfecho
Diseño del lugar de trabajo	2.02	Insatisfecho
Recursos materiales y técnicos	2.34	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Comparación promedio de los indicadores de Condiciones Físicas y/o Materiales



Interpretación y análisis

- En la figura N° 5, el indicador recursos materiales y técnicos obtuvo un puntaje de 2.34, en lo cual el promedio nos indica que los colaboradores se encuentran insatisfechos, seguidamente del indicador de ambiente físico con un puntaje de 2.16 y diseño del con un puntaje de 2.02; esto quiere decir que existe una mala distribución y accesibilidad de los ambientes predispuestos para los puestos de trabajo, lo cual repercute directamente en el desarrollo diario de las tareas establecidas.

4.3.2 Beneficios laborales y/o remunerativos

Para conocer como son los beneficios laborales y/o remunerativos en la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, se consideró los indicadores salario, gratificaciones capacitaciones.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos



Tabla 12

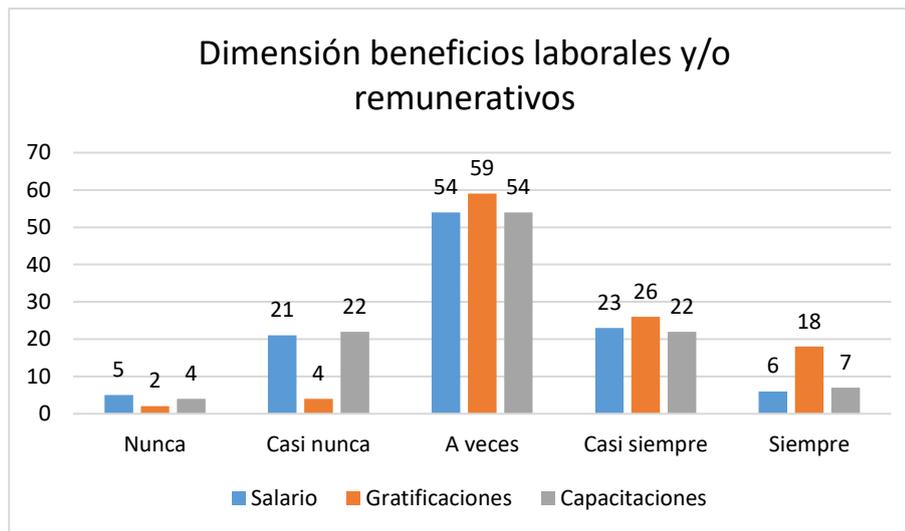
Indicadores de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.

	Salario		Gratificaciones		Capacitaciones	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	4.6%	2	1.8%	4	3.7%
Casi Nunca	21	19.3%	4	3.7%	22	20.2%
A veces	54	49.5%	59	54.1%	54	49.5%
Casi siempre	23	21.1%	26	23.9%	22	20.2%
Siempre	6	5.5%	18	16.5%	7	6.4%
Total	109	100.05	109	100.05	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Indicadores de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- a. En la figura N° 6, de acuerdo al indicador salario, se les preguntó a los colaboradores si sentían que sus salarios estaban acorde a sus labores diarias, del cual 54 de los colaboradores respondieron a veces, 23 afirmaron casi siempre, mientras que 21 respondieron casi nunca, 6 afirmaron que sus salarios estaban siempre en relación con sus labores, sin embargo 5 afirmaron todo lo contrario, respondiendo que nunca tenían dicha relación.



- b. Respecto al indicador de gratificaciones, se preguntó a los encuestados si éstas eran las adecuadas y cuán satisfechos se sentían, la mayoría de ellos conformado por 59 colaboradores respondieron que a veces, 26 afirmaron que casi siempre se encontraban satisfechos, 18 de ellos que siempre, mientras que solo 4 y 2 colaboradores mencionaron no encontrarse tan satisfechos con dicho indicador, respondiendo casi nunca y nunca respectivamente.
- c. Por último, en cuanto al indicador de capacitaciones, se les preguntó a los colaboradores si sus labores cubren con sus expectativas económicas, por lo que la mayoría respondió que a veces, conformando por 54 personas, seguido a ello respondieron que casi nunca y casi siempre, cada uno de ellos conformando por 22 colaboradores cada uno, 7 colaboradores mencionaron estar siempre satisfechos y 4 mencionaron estar nunca satisfechos en relación a este indicador. Por lo que se observa, los indicadores en los que se debe trabajar más, son el salario y capacitaciones, ya que se ve una menor frecuencia en ambos.

B. Resultados de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 13

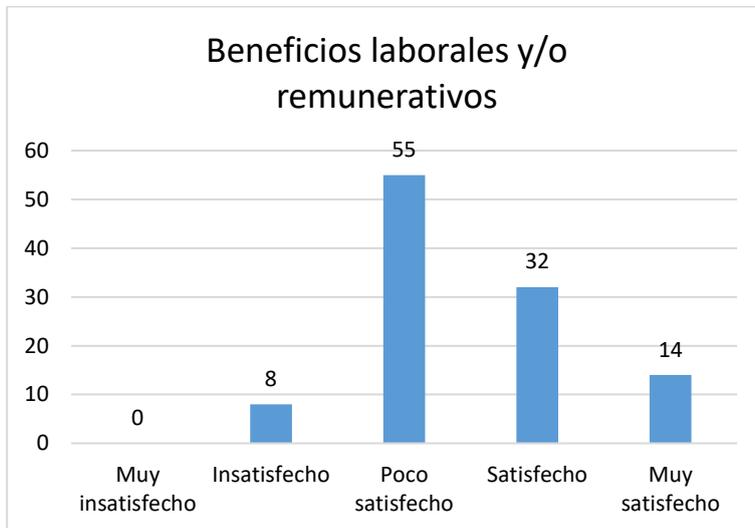
Dimensión beneficios laborales y/o remunerativas

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	8	7.3%
Poco satisfecho	55	50.5%
Satisfecho	32	29.4%
Muy satisfecho	14	12.8%
Total	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación y análisis

- En la figura N° 7, de acuerdo a los resultados de los indicadores de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos la mayoría de los colaboradores que son representados por 55 colaboradores indicaron estar poco satisfechos con las remuneraciones percibidas. Seguidamente de unos 32 afirmaron estar satisfechos y 14 muy satisfechos con las remuneraciones. Sin embargo, solo unos 8 colaboradores respondieron estar insatisfechos con las remuneraciones o beneficios que la Clínica Privada Peruano Suiza les brindaba. De allí, se deduce que la mayoría de los colaboradores estaban poco satisfechos en cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos que la Clínica Privada Peruano Suiza les brindaba.

Tabla 14

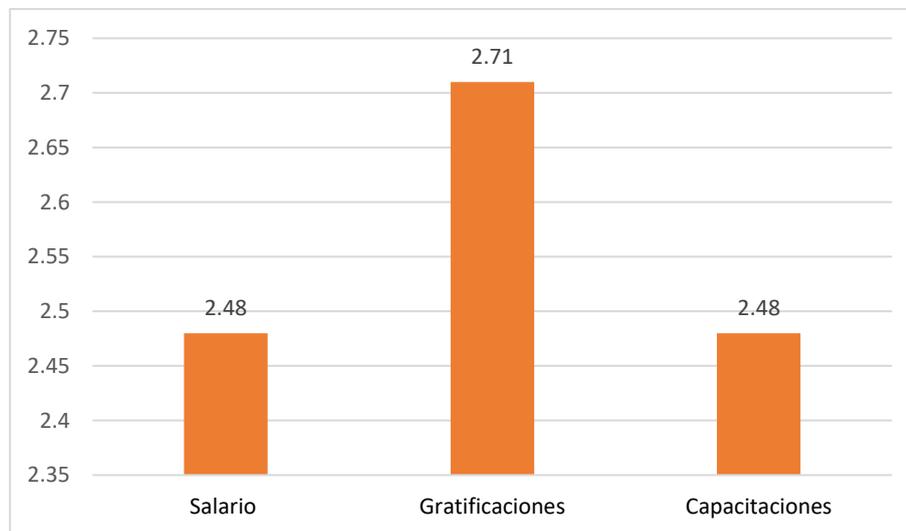
Comparación promedio de los indicadores de Beneficios Laborales y/o Remunerativos

	Promedio	Interpretación de variables
Salario	2.48	Insatisfecho
Gratificaciones	2.71	Poco satisfecho
Capacitaciones	2.48	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Comparación promedio de los indicadores de Beneficios Laborales y/o Remunerativos



Interpretación y análisis

- En la figura N° 8, el indicador de gratificaciones obtuvo un puntaje de 2.71, por lo cual el promedio nos indica que los colaboradores se encuentran poco satisfechos, por otro lado los indicadores de salario y capacitaciones tuvieron el mismo puntaje de 2.48, por lo que los colaboradores se encuentran insatisfechos, esto se debe a que reciben el salario y las capacitaciones que esperan por las labores realizadas.

4.3.3. Políticas administrativas

Para conocer como son las políticas administrativas de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, se consideró los indicadores políticas, reglamentos,

normas y códigos de ética.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión políticas administrativas

Tabla 15

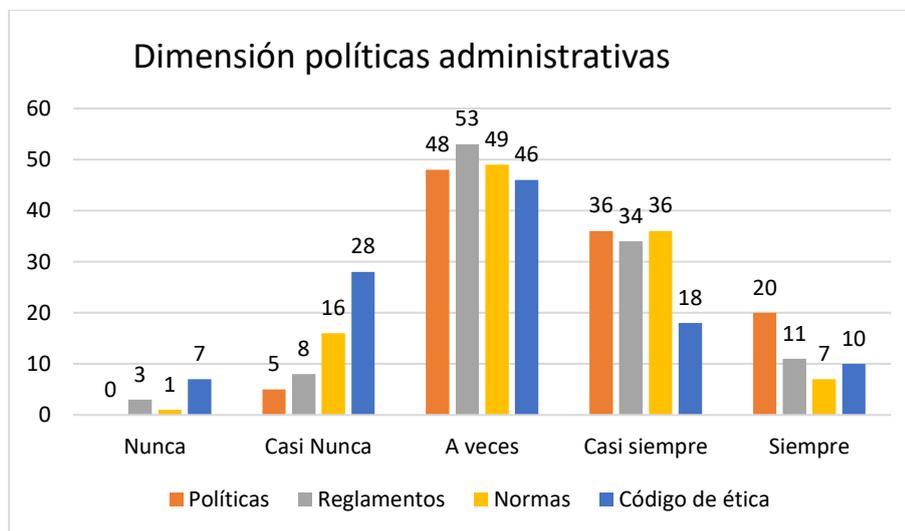
Indicadores de la dimensión políticas administrativas.

	Políticas		Reglamentos		Normas		Código de ética	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%	3	2.8%	1	0.9%	7	6.4%
Casi Nunca	5	4.6%	8	7.3%	16	14.7%	28	25.7%
A veces	48	44.0%	53	48.6%	49	45.0%	46	42.2%
Casi siempre	36	33.0%	34	31.2%	36	33.0%	18	16.5%
Siempre	20	18.3%	11	10.1%	7	6.4%	10	9.25%
Total	109	100.0%	109	100.0%	109	100.0%	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Indicadores de la dimensión políticas administrativas.



Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis

- a. En la figura N. 9, respecto al indicador de políticas, a los colaboradores se les preguntó si el trato recibido era el adecuado y si las políticas institucionales estaban bien



implementadas, por lo que la mayoría respondió a veces, conformando por 48 colaboradores, seguido a ello 36 respondieron casi siempre. Seguidamente 20 colaboradores indicaron que las políticas institucionales están siempre bien implementadas, 5 detallan que casi nunca éstas están bien implementadas y finalmente ningún colaborador indico que nunca están bien implementadas.

- b.** Respecto al indicador de reglamentos, se preguntó a los colaboradores si estaban de acuerdo con los horarios establecidos con su institución, por lo que la mayoría respondió a veces, conformando 53 colaboradores. Respondieron casi siempre 34 colaboradores, por lo que se evidencia una regular satisfacción en cuanto a este indicador. Indicaron que siempre están de acuerdo con los horarios establecidos un total de 11 colaboradores. Casi nunca están de acuerdo con los horarios establecidos 8 colaboradores, y solo 3 indicaron nunca estar de acuerdo.
- c.** En cuanto al indicador de normas, se les preguntó a los colaboradores si el horario les resultaba cómodo, a lo que la mayoría respondió a veces con un total de 49 colaboradores, seguido de 36 que respondieron casi siempre. En este sentido, en este indicador se evidencia una satisfacción regular de los colaboradores. Casi nunca les resulta cómodo el horario a un total de 16 colaboradores y siempre les resulta cómodo a solo 7. Existe un solo colaborador al que nunca le resulta cómodo el horario establecido.
- d.** En cuanto al indicador código de ética, se les preguntó a los colaboradores si se les reconocía el trabajo en horas extras, por lo que la mayoría respondió que a veces, conformando 46 personas, y seguido a ello, 28 colaboradores respondieron que casi nunca se les reconoce el trabajo en horas extras. Sin embargo, un total de 18 colaboradores indicaron que casi siempre se les reconoce las horas extras, y 10 indicaron que siempre ocurre esto. Solo 7 colaboradores indicaron que nunca se les reconoce el trabajo en horas extras.



B. Resultados de la dimensión políticas administrativas

Tabla 16

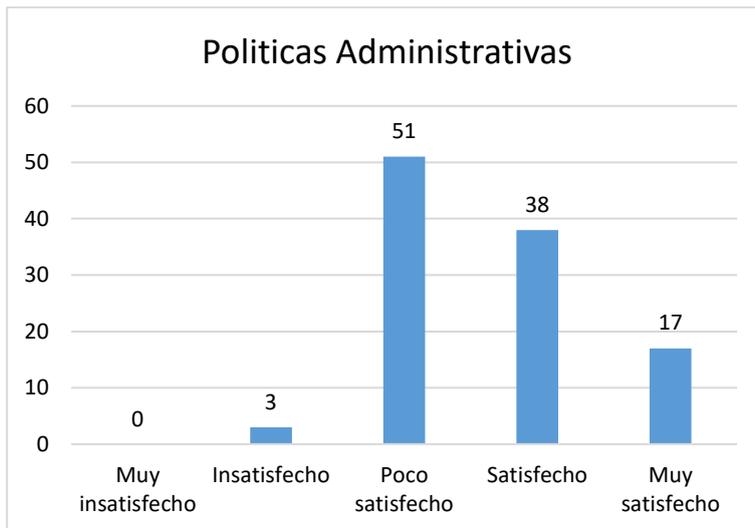
Dimensión políticas administrativas.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	3	2.8%
Poco satisfecho	51	46.8%
Satisfecho	38	34.9%
Muy satisfecho	17	15.6%
Total	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Dimensión políticas administrativas.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- En la figura 10, respecto a la dimensión políticas administrativas, se observa que 51 colaboradores están poco satisfechos con las políticas administrativas de la clínica Peruano Suiza, seguido de 38 colaboradores y 17 colaboradores que afirmaron estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente. De allí, se infiere que la mayor parte de los colaboradores están satisfechos con las políticas administrativas de la clínica Peruano Suiza.



Tabla 17

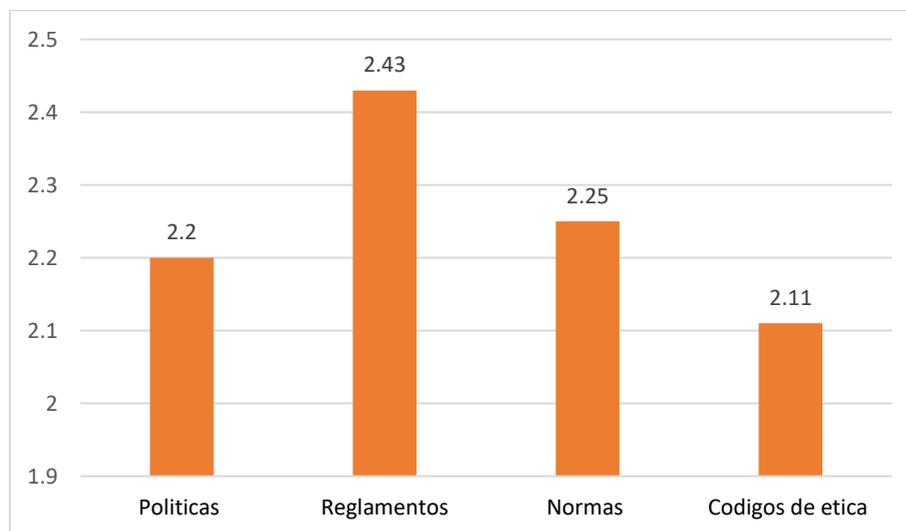
Comparación promedio de los indicadores de Políticas Administrativas

	Promedio	Interpretación de variables
Políticas	2.20	Insatisfecho
Reglamentos	2.43	Insatisfecho
Normas	2.25	Insatisfecho
Códigos de ética	2.11	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Comparación promedio de los indicadores de Políticas Administrativas



Interpretación y análisis

- En la figura N°11, el indicador reglamentos con un promedio de 2.43, nos indica que es insatisfecho, el indicador normas con un promedio de 2.25, políticas con un promedio de 2.20 y el indicador de códigos de ética con un promedio de 2.11, manifiestan insatisfacción de igual manera. Se puede observar que los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza, encuentra las políticas administrativas poco adecuadas y mal implementadas.



4.3.4 Desarrollo personal

Para conocer como son las políticas administrativas de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, se consideró los indicadores políticas, reglamentos, normas y códigos de ética.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión desarrollo personal

Tabla 18

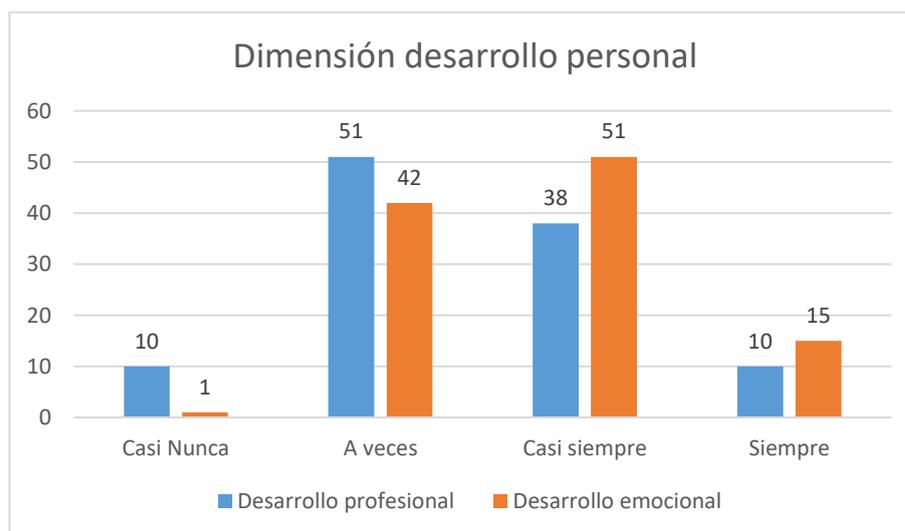
Indicadores de la dimensión desarrollo personal.

	Desarrollo profesional		Desarrollo emocional	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%
Casi Nunca	10	9.2%	1	0.9%
A veces	51	46.8%	42	38.5%
Casi siempre	38	34.9%	51	46.8%
Siempre	10	9.2%	15	13.8%
Total	109	100.0%	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12

Indicadores de la dimensión desarrollo personal.



Fuente: Elaboración propia



Interpretación y análisis

- a. En la figura N° 12, respecto al indicador desarrollo emocional, a los colaboradores se les preguntó si el trabajo que realizan ayuda con su desarrollo personal por lo que la mayoría respondió a veces, conformando por 51 colaboradores, seguido a ello 38 respondieron casi siempre. Seguidamente 15 colaboradores indicaron que siempre las tareas realizadas ayudaban a su desarrollo personal y 10 colaboradores indicaron que casi nunca.
- b. Respecto al indicador desarrollo profesional, se les pregunto si se sentían cómodos con el resultado obtenido en el trabajo, por lo que la mayoría respondió casi siempre, seguido de ello 42 colaboradores indicaron que a veces se sentía cómodo con los resultados obtenidos en el trabajo. Seguido de 15 colaboradores que respondieron siempre y solo 1 colaborador indico que casi nunca se sentía cómodo con los resultados obtenidos en el trabajo.

A partir de lo anterior, se puede observar que se debe trabajar más en cuanto al indicador desarrollo emocional ya que es el indicador que mayor inconformidad presenta.

B. Resultados de la dimensión desarrollo personal

Tabla 19

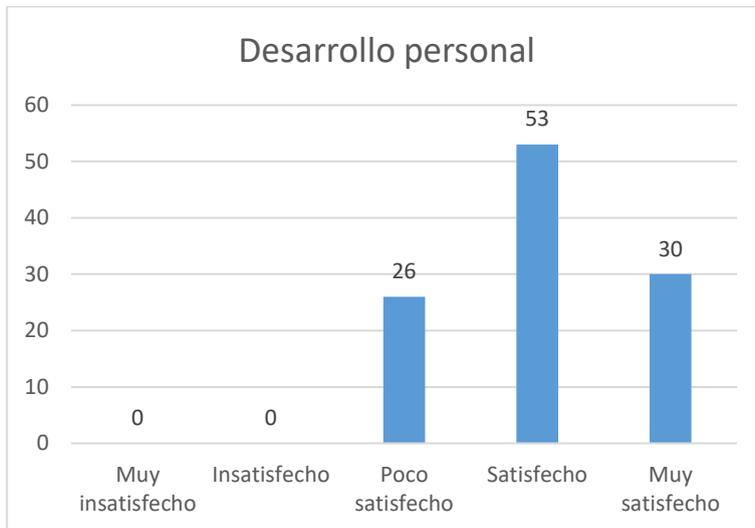
Dimensión desarrollo personal.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Poco satisfecho	26	23.9%
Satisfecho	53	48.6%
Muy satisfecho	30	27.5%
Total	109	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 13

Dimensión desarrollo personal



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- En la figura N° 13, respecto a la dimensión desarrollo personal, se observa que 53 colaboradores están satisfechos con su desempeño laboral en la clínica Peruano Suiza, seguido a ello de 30 colaboradores que se encuentran muy satisfechos y 26 colaboradores que afirmaron estar poco satisfechos respectivamente. De allí, se infiere que la mayor parte de los colaboradores están satisfechos con su desarrollo personal en la clínica Peruano Suiza.

Tabla 20

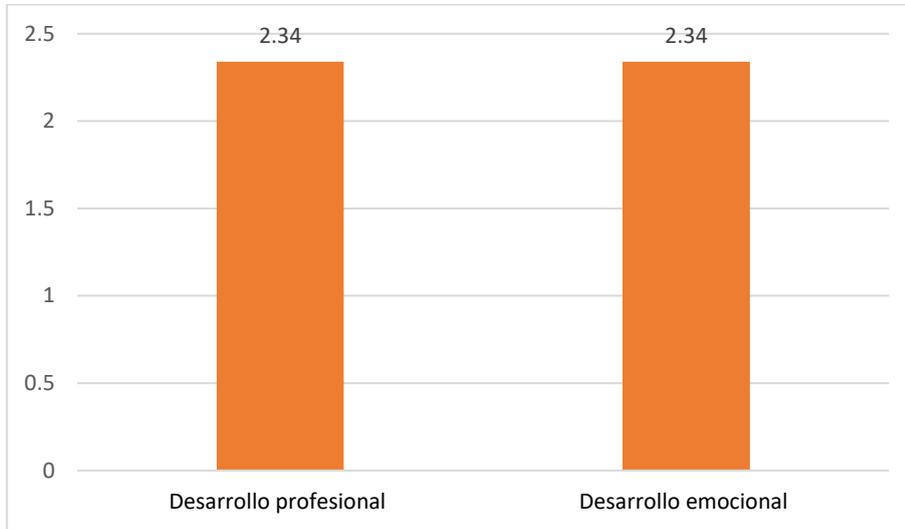
Comparación promedio de los indicadores de Desarrollo Personal

	Promedio	Interpretación de variables
Desarrollo profesional	2.34	Insatisfecho
Desarrollo emocional	2.34	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

Comparación promedio de los indicadores de Desarrollo Personal



Interpretación y análisis

- En la figura N° 14, los indicadores desarrollo profesional y desarrollo emocional obtuvieron ambos un promedio de 2.34, lo cual nos indica que los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza se encuentran insatisfechos, debido a que no se sienten tomados en consideración para puestos con mayor responsabilidad y jerarquía.

4.3.5 Relaciones sociales

Para conocer como son las políticas administrativas de la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, se consideró los indicadores políticas, reglamentos, normas y códigos de ética.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión relaciones sociales



Tabla 21

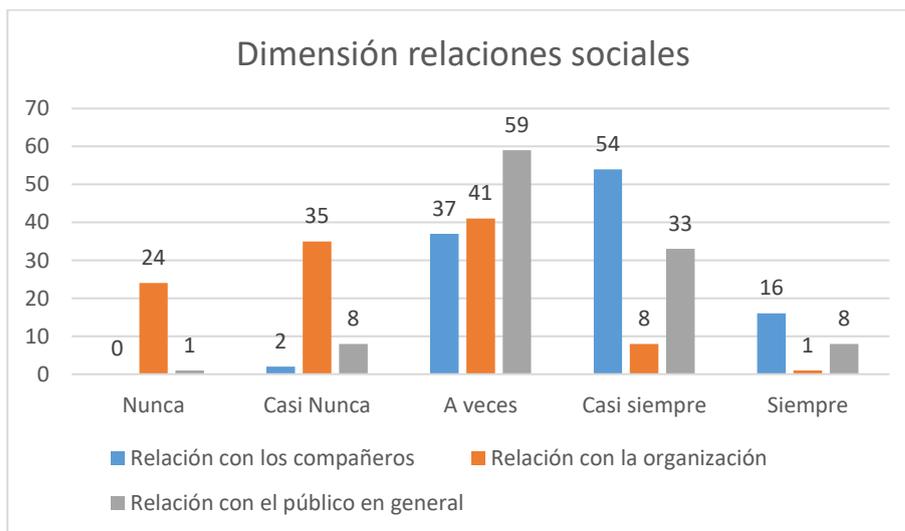
Indicadores de la dimensión relaciones sociales.

	Relación con los compañeros		Relación con la organización		Relación con el público en general	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0	24	22.0%	1	0.9%
Casi Nunca	2	1.8%	35	32.1%	8	7.3%
A veces	37	33.9%	41	37.6%	59	54.1%
Casi siempre	54	49.5%	8	7.3%	33	30.3%
Siempre	16	14.75%	1	0.9%	8	7.3%
Total	109	100.05	109	100.0	109	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 15

Indicadores de la dimensión relaciones sociales.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- a) En la figura N°15, respecto al indicador de relación con los compañeros, a los colaboradores se les preguntó si el ambiente creado por sus compañeros ayudaba con el logro de sus objetivos, por lo que la mayoría respondió casi siempre, conformando por 59 colaboradores, seguido a ello 37 respondieron a veces. Seguidamente 16 colaboradores



- indicaron que el ambiente creado por sus compañeros siempre es el más adecuado, 2 detallan que casi nunca éstas están es el ambiente adecuado para el logro de sus objetivos.
- b) Respecto al indicador de relación con la organización, se preguntó a los colaboradores si estaban de acuerdo con mantener distancia con compañeros de distintas áreas, por lo que la mayoría respondió a veces, conformando 41 colaboradores. Respondieron casi nunca 35 colaboradores, por lo que se evidencia una regular satisfacción en cuanto a este indicador. Indicaron que nunca están de acuerdo con mantener distancia con sus compañeros de distintas áreas 35 colaboradores. Y 8 colaboradores indicaron que Casi siempre están de acuerdo con mantener distancia con sus compañeros de distintas áreas.
- c) En cuanto al indicador de relación con el público en general , a los colaboradores se les pregunto si el trabajo en equipo estaba implementado para los resultados para la atención al público en general, por lo que la mayoría respondió a veces , conformando por 59 colaboradores , seguido de 33 colaboradores que indicaron que casi siempre el trabajo en equipo estaba implementado para la atención del público en general , Y 8 colaboradores indicaron que casi siempre estaba vigente el trabajo en equipo y 8 colaboradores indicaron que nunca había un trabajo en equipo para la atención del público en general.

A partir de lo anterior, se puede observar que se debe trabajar más en cuanto al indicador de relación con el público en general, ya que es el indicador que mayor inconformidad presenta



B. Resultados de la dimensión relaciones sociales

Tabla 22

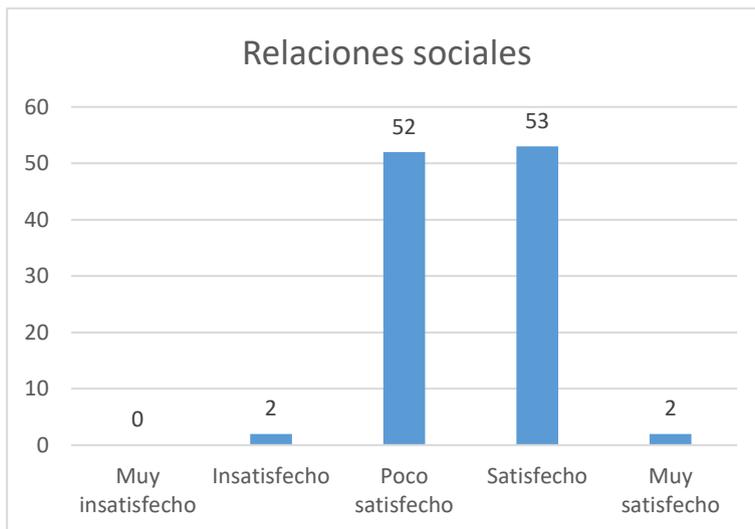
Dimensión relaciones sociales.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	1.8%
Poco satisfecho	52	47.7%
Satisfecho	53	48.6%
Muy satisfecho	2	1.8%
Total	109	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura 16

Dimensión relaciones sociales.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- En la figura N°16, de acuerdo a los resultados de los indicadores de la dimensión relaciones sociales la mayoría de los colaboradores que son representados por 53 colaboradores indicaron estar satisfechos con las relaciones sociales dentro de la Clínica Privada Peruano Suiza. Seguidamente de unos 52 afirmaron estar poco satisfechos y 2 muy satisfechos. Sin embargo, solo unos 2 colaboradores respondieron estar insatisfechos con las relaciones



sociales en la Clínica Privada Peruano Suiza. De allí, se deduce que la mayoría de los colaboradores estaban poco satisfechos en cuanto a las relaciones sociales en la Clínica Privada Peruano Suiza.

Tabla 23

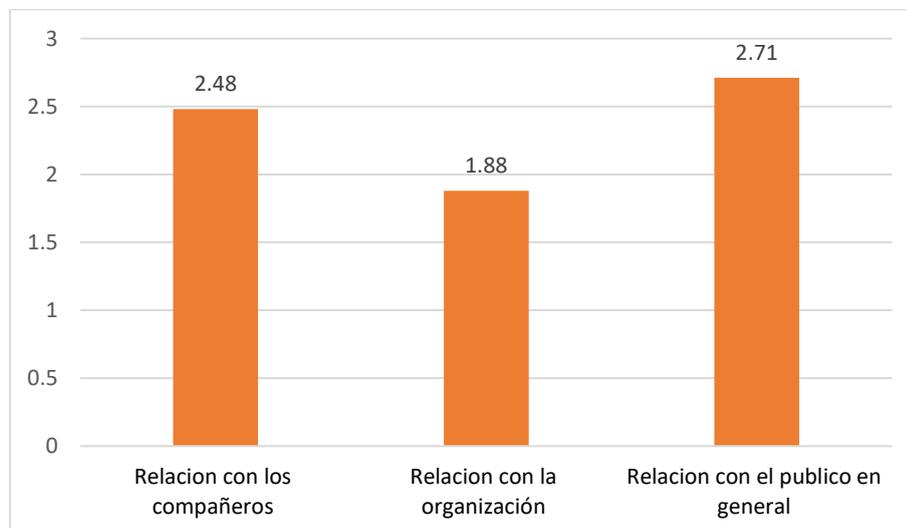
Comparación promedio de los indicadores de Relaciones Sociales

	Promedio	Interpretación de variables
Relación con los compañeros	2.48	Insatisfecho
Relación con la organización	1.88	Insatisfecho
Relación con el público en general	2.71	Poco satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

Comparación promedio de los indicadores de Relaciones Sociales



Interpretación y análisis

- En la figura N. 17, el indicador relación con el público en general obtuvo un promedio de 2.71, lo cual nos indica que los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza se encuentran poco satisfechos, mientras que los indicadores de relación con los compañeros y relación con la organización obtuvieron un promedio de 2.48 y 1.88 respectivamente,



indicando la insatisfacción por parte de ellos. Esto debido a la mala comunicación interna entre colaboradores y al desinterés por parte de los directivos a solucionar y mejores dichas relaciones.

4.3.6 Desempeño de tareas

Para conocer como es el desempeño de tareas en la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, se consideró los indicadores adaptabilidad, comunicación y trabajo en equipo.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión desempeño de tareas

Tabla 24

Indicadores de la dimensión desempeño de tareas.

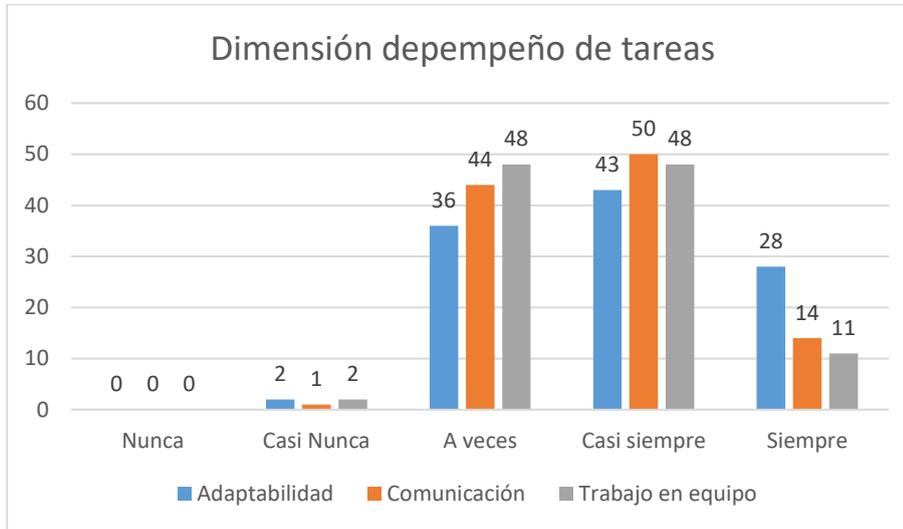
	Adaptabilidad		Comunicación		Trabajo en equipo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	2	1.8%	1	0.9%	2	1.8%
A veces	36	33.0%	44	40.4%	48	44.0%
Casi siempre	43	39.4%	50	45.9%	48	44.0%
Siempre	28	25.7%	14	12.8%	11	10.1%
Total	109	100.0	109	100.0	109	100.0

Fuente: Elaboración propia



Figura 18

Indicadores de la dimensión desempeño de tareas



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- a. En la figura N°18, respecto al indicador adaptabilidad, a los colaboradores se les preguntó si se sentían responsables con las tareas asignadas, por lo que la mayoría respondió casi siempre, conformando por 43 colaboradores, seguido a ello 36 respondieron a veces. Seguidamente 28 colaboradores indicaron que siempre se sentían responsables sobre las tareas asignadas.
- b. Respecto al indicador de comunicación, se preguntó a los colaboradores si podían resolver problemas relacionados con sus puestos sin recurrir a su jefe inmediato, por lo que la mayoría respondió casi siempre, conformando 50 colaboradores. Respondieron a veces 44 colaboradores, por lo que se evidencia una capacidad de resolución de problemas por la cuenta de los colaboradores. Indicaron que siempre se sienten capaces de resolver situaciones que se les presenta con un total de 14 colaboradores. Casi nunca están de acuerdo con los horarios establecidos 8 colaboradores, y solo 3 indicaron nunca estar de acuerdo.



c. En cuanto al indicador de trabajo en equipo, se les preguntó si eran reconocidos por las funciones fuera de sus tareas asignadas a lo que la mayoría respondió a veces con un total de 48 colaboradores, seguido de 48 que respondieron casi siempre. En este sentido, en este indicador se evidencia una satisfacción regular de los colaboradores. Siempre les reconocen las tareas asignadas fuera de sus tareas asignadas 14 colaboradores. Existe un solo colaborador al que nunca le reconocen las tareas fuera de sus tareas asignadas.

A partir de lo anterior, se puede observar que se debe trabajar más en cuanto al indicador trabajo en equipo, ya que es el indicador que mayor inconformidad presenta.

B. Resultados de la dimensión desempeño de tareas

Tabla 25

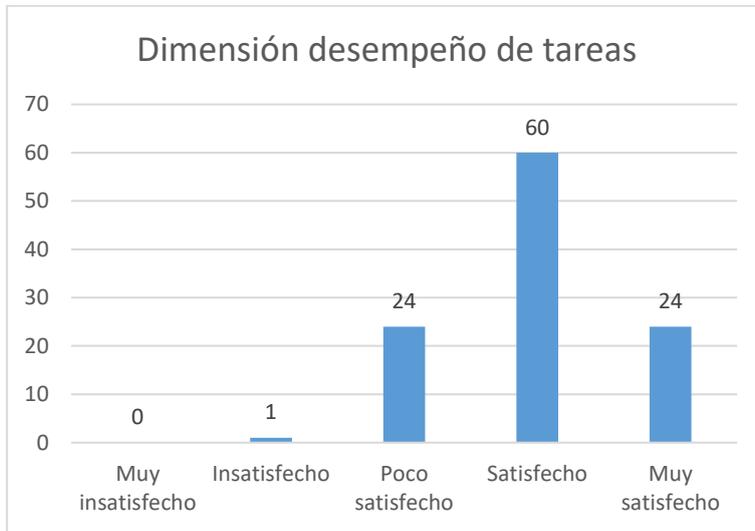
Dimensión desempeño de tareas.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	0.9%
Poco satisfecho	24	22.%
Satisfecho	60	55.%
Muy satisfecho	24	22.0%
Total	109	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19

Dimensión desempeño de tareas



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

- En la figura N° 19, de acuerdo a los resultados de los indicadores de la dimensión desempeño de tareas la mayoría de los colaboradores que son representados por 60 colaboradores indicaron estar satisfechos con el desempeño de sus funciones. Seguidamente de unos 24 afirmaron estar muy satisfechos. Sin embargo 24 colaboradores respondieron estar poco satisfechos con el desempeño de sus funciones en la Clínica Privada Peruano Suiza les brindaba. De allí, se deduce que la mayoría de los colaboradores estaban poco satisfechos en cuanto al desempeño de sus tareas realizadas en la Clínica Privada Peruano Suiza.

Tabla 26

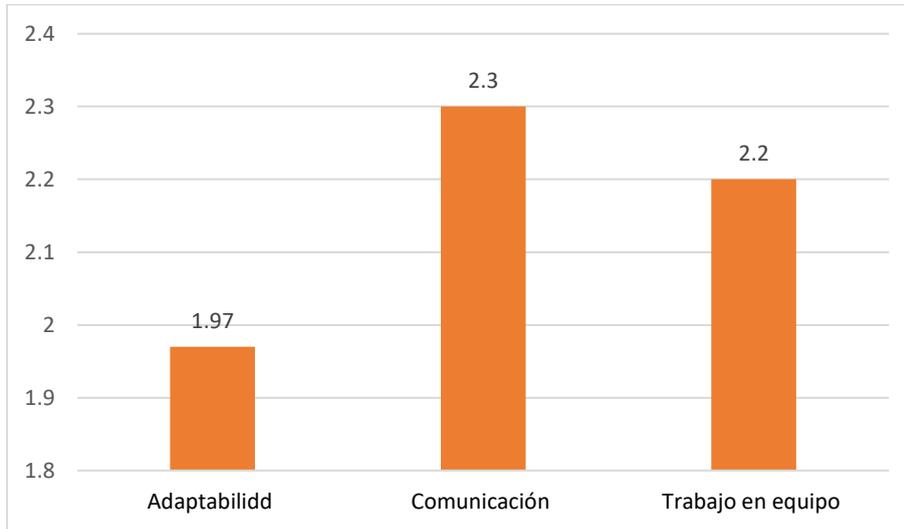
Comparación promedio de los indicadores de Desempeño de Tareas

	Promedio	Interpretación de variables
Adaptabilidad	1.97	Insatisfecho
Comunicación	2.30	Insatisfecho
Trabajo en equipo	2.20	Insatisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Figura 20

Comparación promedio de los indicadores de Desempeño de Tareas



Interpretación y análisis

- En la figura N° 20, el indicador comunicación obtuvo un promedio de 2.30 lo cual indica que los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza se encuentran insatisfechos, en cuanto al indicador de trabajo en equipo y adaptabilidad tienen un promedio de 2.20 y 1.97 respectivamente, esto debido al poco compromiso y a la falta de interés de trabajar en conjunto para alcanzar las metas trazadas por la empresa.

4.3.7 Relación con la autoridad

Para conocer como es la relación con la autoridad en la Clínica Privada Peruano Suiza en el año 2020, se consideró los siguientes indicadores, supervisión autocrática, supervisión democrática y supervisión educativa democrática.

A. Resultados de los indicadores de la dimensión relación con la autoridad

Tabla 27

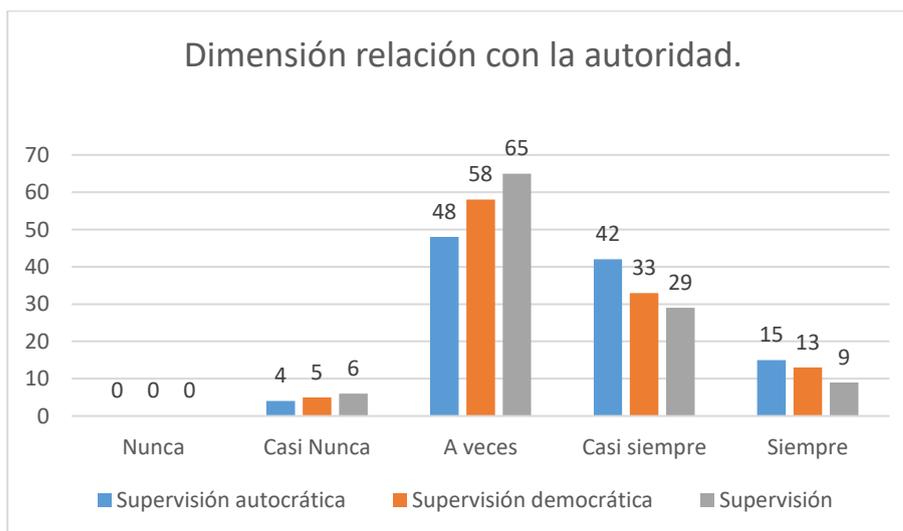
Indicadores de la dimensión relación con la autoridad.

	Supervisión autocrática		Supervisión democrática		Supervisión educativa democrática	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi Nunca	4	3.7%	5	4.6%	6	5.5%
A veces	48	44.0%	58	53.2%	65	59.6%
Casi siempre	42	38.5%	33	30.3%	29	26.6%
Siempre	15	13.8%	13	11.9%	9	8.3%
Total	109	100%	109	100%	109	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 21

Indicadores de la dimensión relación con la autoridad



Fuente: elaboración propia

Interpretación y análisis

- a. En la figura N° 21, respecto al indicador supervisión autocrática, a los colaboradores se les preguntó si era grata la disposición de su jefe cuando se les consultaba sobre las tareas asignadas, por lo que la mayoría respondió a veces, conformando por 48 colaboradores, seguido a ello 42 respondieron casi siempre. Seguidamente 15 colaboradores indicaron que siempre era grata la disposición de su jefe cuando se les



consultaba sobre las tareas asignadas. Seguido de 4 colaboradores indicaron que casi nunca era grata la disposición de su jefe cuando se les consultaba sobre las tareas asignadas.

- b. Respecto al indicador de supervisión democrática, se preguntó a los colaboradores si sus superiores ejercían presión sobre ellos, por lo que la mayoría respondió a veces, conformando 58 colaboradores. Respondieron casi siempre 33 colaboradores, por lo que se evidencia una presión sobre ellos por sus superiores. Seguido de ellos 15 respondieron que siempre sentían presión por parte de sus superiores y 5 colaboradores indicaron que casi nunca.
- c. En cuanto al indicador de supervisión, se les pregunto si sentían que su jefe inmediato era comprensivo, por lo que la mayoría contesto que a veces conformando por 65 colaboradores. Respondieron que casi siempre sentían que su jefe inmediato era comprensivo, 29 colaboradores, seguido de ellos 9 respondieron que siempre y 6 colaboradores indicaron que nunca sentían que su jefe inmediato es comprensivo.

A partir de lo anterior, se puede observar que se debe trabajar más en cuanto al indicador supervisión democrática, ya que es el indicador que mayor inconformidad presenta.

B. Resultados de la dimensión relación con la autoridad

Tabla 28

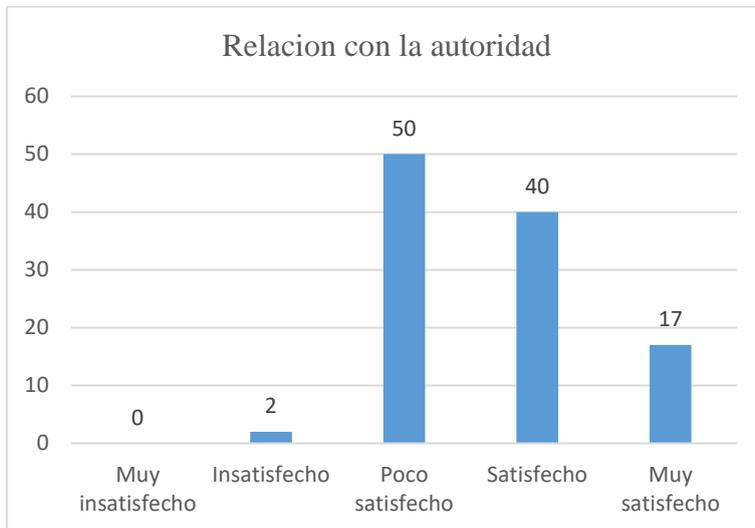
Dimensión relación con la autoridad.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	2	1.8%
Poco satisfecho	50	45.9%
Satisfecho	40	36.75
Muy satisfecho	17	15.6%
Total	109	100.0

Fuente: elaboración propia

Figura 22

Dimensión relación con la autoridad.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis

➤ En la figura N° 22, de acuerdo a los resultados de los indicadores de la dimensión relación con la autoridad, se evidenció que 50 colaboradores estaban poco satisfechos con la relación con la autoridad, seguido a ello, se observa que 40 y 17 colaboradores afirmaron estar satisfechos y muy satisfechos respectivamente. Sin embargo, solo 2 colaboradores respondieron estar muy insatisfechos con la relación con la autoridad. De allí, se deduce que la mayoría de los colaboradores estaban poco satisfechos en cuanto a su relación con la autoridad en la Clínica Privada Peruano Suiza.



Tabla 29

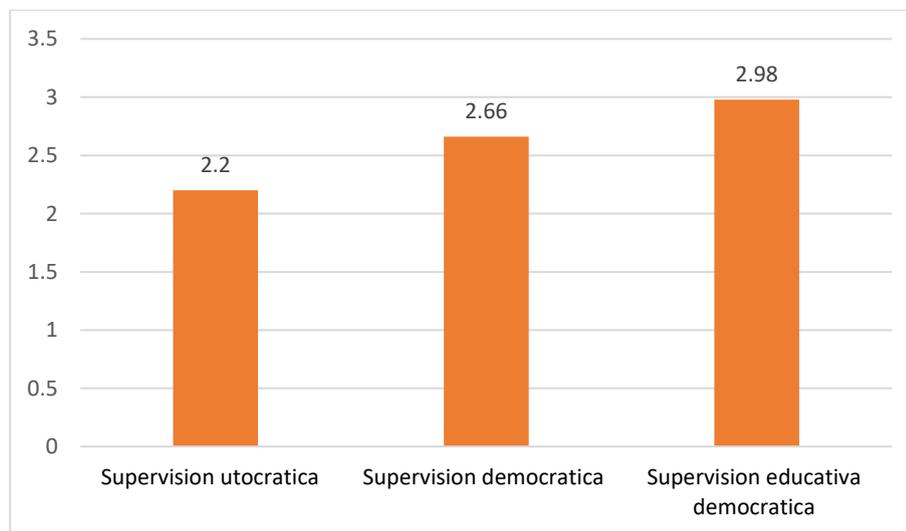
Comparación promedio de los indicadores de Relación con la Autoridad

	Promedio	Interpretación de variables
Supervisión autocrática	2.20	Insatisfecho
Supervisión democrática	2.66	Poco satisfecho
Supervisión educativa democrática	2.98	Poco satisfecho

Fuente: Elaboración propia.

Figura 23

Comparación promedio de los indicadores de Relación con la Autoridad



Interpretación y análisis

- En la figura N°23, el indicador supervisión educativa democrática obtuvo un promedio de 2.98, lo cual indica que los colaboradores se encuentran poco satisfechos, el indicador supervisión democrática obtuvo un promedio de 2.66, el cual nos indica que es poco satisfecho, mientras que el indicador de supervisión autocrática obtuvo un promedio de 2.20, indicando que los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza se encuentran insatisfechas. Esto debido a la poca relación que tienen los colaboradores en sus diferentes áreas, con sus jefes inmediatos y superiores indirectos.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

De acuerdo a los resultados, se tiene como primer hallazgo importante, en el ambiente físico de la Clínica Privada Peruana Suiza, que 47 de los encuestados respondieron que a veces el ambiente es confortable y de la misma manera el ambiente a veces facilita la realización del trabajo del personal. Asimismo, 44 de los encuestados con respecto al diseño del lugar de trabajo respondieron que, a veces el diseño del lugar de trabajo es confortable o adecuado para desempeñarse en el trabajo. Por otra parte, 51 de los encuestados respondieron que, a veces la disposición de los recursos materiales y recursos técnicos permitían que el desempeño sea eficaz y el ambiente ayudaba con el desempeño de las labores diarias. En general, los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza se sienten poco satisfechos con las condiciones físicas y/o materiales que les proporcionan los encargados de la clínica. La implicancia de estos resultados hace que el rendimiento de trabajo en los colaboradores no sea efectivo y tampoco lo que espera la Clínica Privada Peruana Suiza, por lo tanto, hay posibilidades de rotación de personal cada cierto tiempo.

Como segundo hallazgo importante, de acuerdo a los beneficios laborales y/o remunerativos, en la Clínica Privada Peruana Suiza- Cusco, 29 de los encuestados respondieron que a veces estaban de acuerdo con el salario que reciben de acuerdo a sus labores diarias. Sin embargo, 16 de ellos, respondieron que, casi nunca sus salarios estaban acorde a sus labores diarias. Por otra parte, respecto a las gratificaciones, 59 colaboradores respondieron que a veces estaban de acuerdo con las gratificaciones, y 44 respondieron que, casi siempre y siempre estaban de acuerdo con las gratificaciones. En cuanto a las capacitaciones, 54 respondieron que, a veces sus capacitaciones responden a sus



expectativas económicas. Finalmente, de acuerdo a los resultados, se infiere que, los colaboradores están poco satisfechos con los beneficios laborales y/o remunerativos, asimismo con las gratificaciones y sus expectativas salariales de acuerdo a sus capacitaciones. Las implicancias de esta dimensión, genera en los colaboradores, buscar otras opciones de trabajo debido a la compensación de sus salarios por el trabajo realizado, además que la capacitación es otro elemento que permite al trabajador reforzar sus habilidades y competencias para responder de mejor manera en sus tareas y actividades laborales.

Como tercer hallazgo importante, en cuanto refiere a las políticas administrativas que se aplican en esta clínica, los colaboradores muestran satisfacción regular, esto se puede evidenciar ya que en los resultados el 48 de los encuestados respondieron que a veces estaban de acuerdo con el trato recibido y si las políticas estaban bien implementadas. De acuerdo a los reglamentos, 53 respondieron que, a veces estaban satisfechos con los horarios establecidos en la institución. En cuanto al código de ética, 46 respondieron que, a veces se les reconocía el trabajo en horas extras. En general, los colaboradores se sienten poco satisfechos con las políticas administrativas de la Clínica Privada Peruana Suiza. La implicancia de este resultado, ocasiona temor por parte de los trabajadores a la misma autoridad, y aunado a ello, desconfianza por cuanto suceda algún problema y no se quiera acatar a las reglas o normas impuestas por la clínica Privada Peruana Suiza.

El cuarto hallazgo relevante refiere al desarrollo personal de los colaboradores, en el que manifiestan que casi siempre el trabajo delegado ayuda en el desarrollo personal del colaborador. En ese entender la implicancia que genera es frustración y un estado de ánimo para trabajar que, de ninguna manera beneficiaría a la Clínica Privada Peruana Suiza. Ya que en el trabajo no se observaría el avance de las tareas asignadas ni mejora.

Como quinto hallazgo relevante, se muestra que los trabajadores se encuentran poco



satisfechos en la relación con el público general. Esto se debe a que el indicador, relación con el público en general resulta que sólo a veces es considerado. Sin embargo, las implicaciones que esto conlleva a evidenciar lo poco social que es con sus demás compañeros (as) de trabajo y esto refleja en la socialización con los clientes.

Como sexto hallazgo relevante se muestra que el desempeño de tareas que desarrollan los colaboradores va de acuerdo a sus funciones establecidas como parte de su labor, de este modo muestran poca satisfacción con el desempeño de las tareas que realizan, este grupo representa 60 colaboradores. Asimismo, el indicador que incide más para obtener ese resultado, es la comunicación y trabajo en equipo con un 45.9% y 44.0% respectivamente. Lo que implica en el trabajador, desorganización y falta de comprensión.

El séptimo hallazgo se refiere a la relación que tienen los colaboradores con la autoridad de la Clínica Privada Peruana Suiza, los cuales expresan poca satisfacción, quienes representan 50 del total de trabajadores. Esto se debe a los indicadores que inciden de forma negativa, como la supervisión educativa democrática y supervisión democrática que sólo a veces son considerados. Lo que implica una desventaja para la Clínica Privada Peruana Suiza, porque estancaría sus actividades y además causaría conflictos entre trabajador y empleador.

5.2. Limitaciones del estudio

Durante el progreso de este trabajo se encontró las siguientes limitaciones:

En un inicio se programó la recolección de información un día viernes. Sin embargo, los trabajadores tenían supervisión el día indicado y se retrasó por 2 semanas. Cabe resaltar que el hecho en mención no fue impedimento para llevar a cabo la investigación, ya que se programó el cuestionario mediante Google formularios, dicho formulario fue llenado en un día específico, sin embargo, los colaboradores pudieron llenarlo en el transcurso del día, según su tiempo disponible.



5.3. Comparación crítica con la literatura existente

Respecto a la primera tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Huehuetenango” realizada por (Calderon, 2016), el cual tuvo como objetivo demostrar el nivel de satisfacción de estos trabajadores, obtuvo como resultados que el 40% se encontraba satisfecho mientras que un 60% no lo estaba. Los factores que influyeron en la satisfacción según el estudio fueron la Identificación con la empresa que representó en 43%, el Desarrollo Laboral con un 37%, y el Reconocimiento Laboral en un 20%. Este estudio como el presente reconoce como factores importantes el reconocimiento laboral y el desarrollo laboral, que inciden en gran parte con el grado de satisfacción que se puede alcanzar los trabajadores. Sin embargo, en este último, se vislumbra un alto índice de satisfacción de nivel regular, seguido a ello hay más satisfechos (26%) que insatisfechos (21%). En cuanto a la presente investigación, se puede inferir una similitud con el primer antecedente descrito ya que, los resultados obtenidos demuestran que la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica privada Peruano Suiza muestran un mayor porcentaje en regular y parcial satisfacción esto según las dimensiones establecidas para la elaboración del estudio.

En cuanto al segundo antecedente sobre el Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán”, realizado por Ruiz (2009), tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la Ciudad de Chillan, concluyó que los trabajadores más satisfechos coinciden que se sienten satisfechos cuando su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. Respecto a nuestro estudio podemos confirmar estos resultados, debido a que, los factores que se tomaron para medir el grado de satisfacción refieren a los compromisos cumplidos por la empresa con sus trabajadores. Ello se observa en la dimensión políticas administrativas, ya que un buen porcentaje de los colaboradores (55%) se encuentran



satisfechos con las normas, reglamentos, código de ética y políticas de la institución estudiada, ello demuestra que hay una semejanza de estudio con el segundo antecedente.

La tesis realizada por Retomazo (2018), “Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima - 2018”, el cual tenía como objetivo determinar la satisfacción laboral en los trabajadores de dos centros de Salud en el distrito de Rímac puedo concluir que no hubo diferencia significativa entre las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de los centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p = .001 < .05$ y U de Mann Whitney es de 154.00 y que existe una diferencia significativa en el desempeño de tareas en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018; ya que el nivel de significancia calculada es $p = 0.00 < 0.05$ y U de Mann Whitney es de 338.00. Los resultados nos muestran que ambos factores, tanto las condiciones físicas y/o materiales y el desempeño de tareas inciden de forma directa en la satisfacción de los trabajadores como también se demostró en el presente estudio. Cabe precisar que en este estudio se demostró que existe más satisfacción en cuanto a la dimensión desempeño de tareas a diferencia de la dimensión condiciones físicas y/o materiales.

La tesis realizada por Campos (2016) “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Illimo -2016”, buscó determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Illimo – 2016. Se muestran en sus resultados que el 60% se encuentra disconforme con el trabajo, en esta percepción influye la edad de los trabajadores a la vez. Como principales factores que explican la satisfacción laboral se tiene que: el 38% de trabajadores están satisfechos con los beneficios económicos, el 50% están insatisfechos en la significación de la tarea, el 62% se encuentran insatisfechos en condiciones de trabajo y en 74% de trabajadores manifestaron estar insatisfechos en reconocimiento personal y/o social. Estos resultados



coinciden en ciertos factores con nuestro estudio, volviendo a afirmar que estos factores influyen en gran parte con la satisfacción laboral. En nuestro estudio, respecto a los beneficios económicos, los colaboradores tuvieron en su mayoría una satisfacción regular; en cuanto a las condiciones de trabajo, también tuvieron una satisfacción regular, y respecto al reconocimiento personal, afirmaron encontrarse muy satisfechos. Estas diferencias se sustentan debidamente por la diferencia que existe entre los ambientes laborales, sin embargo, se confirma la incidencia de estos factores en la satisfacción laboral.

Por el lado de los antecedentes locales, respecto a la tesis de Niño Guzman (Niño de Guzman, 2016) sobre” La satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de Essalud -Red Asistencial Cusco 2016”, cuyo objetivo era establecer la satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de Essalud – Red Asistencial Cusco 2016. Se obtuvo que no se muestra conformidad con el salario y otras condiciones físicas, lo que incide como lo hace en nuestro estudio con el grado de satisfacción laboral de los trabajadores. En nuestro estudio, en ambas dimensiones se observa una satisfacción regular, sin embargo, existen más colaboradores satisfechos que insatisfechos en ambos casos. Las diferencias pueden deberse al desenvolvimiento de sus trabajos en diferentes áreas.

Por último, respecto a la tesis realizada por Puma (2018) sobre “Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Canas del departamento de Cusco – 2018”, se planteó como objetivo determinar la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Canas del departamento de Cusco – 2018 concluyendo que trabajadores se encuentran en posición de insatisfecho ni satisfecho, es decir regular, con un promedio de 60,2, se tomaron dimensiones como Supervisión, Condiciones del Trabajo, Retribución salarial y la relación con sus compañeros. De nuestro estudio podríamos coincidir respecto a la percepción que



tuvieron los trabajadores respecto a estos factores. Ya que, como se observó en los resultados, el 55% de los encuestados respondieron encontrarse con una satisfacción regular, sin embargo, hay más satisfechos (26%) que insatisfechos (20%). Asimismo, si comparamos la tesis de Puma con la presente tesis que estamos desarrollando, se puede inferir que hay una diferencia entre ambas tesis ya que, los resultados obtenidos del trabajo desarrollado demuestran que la satisfacción laboral de los colaboradores de la clínica privada Peruano Suiza muestran un mayor porcentaje en regular y parcial satisfacción esto sobre las dimensiones establecidas para la elaboración del estudio.



CONCLUSIONES

Luego de haber obtenido los resultados, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Tomando en cuenta los resultados obtenidos de la investigación realizada en la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020 con respecto a la variable satisfacción laboral se concluye que, el 55.00% de colaboradores con un promedio de 2.75 afirman que se encuentran poco satisfechos ya que la Clínica Privada Peruano Suiza no les brinda las condiciones y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones según seas sus áreas de trabajo , generando dificultades y retrasos frente a las obligaciones que los colaboradores tienen y se podría concluir que los colaboradores por lo general se sienten a falta de interés y motivación para poder brindar un servicio óptimo.
2. Para la dimensión de condiciones físicas y /o materiales, el resultado muestra que el 45.9 % de los colaboradores, que equivale a un promedio de 2.30, se encuentran insatisfechos, puesto que la Clínica Privada Peruano Suiza no les brinda las condiciones físicas , en cuanto a los ambientes proporcionados , al diseño que estos deben de tener según las características de cada labor y en cuanto a los instrumentos que cada colaborador requiere para poder ejecutar su tarea de forma rápida , optima y segura. El indicador que cuenta con el promedio más alto, con un 2.34 es el de recursos materiales y técnicos el cual indica una mayor insatisfacción, puesto que los colaboradores afirman que no cuentan con los elementos o herramientas necesarios ni al momento para poder desempeñar sus funciones.
3. En lo referido a la segunda dimensión que son los beneficios laborales y/o remunerativos, se concluye que, el 50.5% de los colaboradores con un promedio de 2.53 se encuentran insatisfechos y muestran su inconformidad en cuanto al salario percibido, por otro lado, en cuanto a las gratificaciones brindadas a los colaboradores, con un promedio de 2.71, se entiende que este beneficio es otorgado a aquellos que hayan



cumplido un tiempo determinado dentro de la organización, generando así descontento a aquellos colaboradores que no tengan conocimiento de dicha información; y por último, en lo referido a las capacitaciones no existe un cronograma establecido para poder ejecutarlas y del mismo modo, afirmar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza.

4. En lo que refiere a la tercera dimensión, las políticas administrativas establecidas en la Clínica Privada Peruana Suiza, 46.8% de colaboradores con un promedio de 2.34, manifiestan insatisfacción debido a los elementos conformados en éste, ya que los colaboradores no están al tanto de todas las políticas, reglamentos, normas y códigos de ética establecidos en la organización para dirigir y regular las relaciones laborales y asociadas directamente con los trabajadores. En cuanto a los reglamentos impuestos, este tiene un promedio de 2.43, siendo el más alto y en el cual se debe prestar mayor atención.
5. Respecto al desarrollo personal de los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020, el 48.6% con un promedio de 2.43 indican que se encuentran satisfechos en relación a dicha dimensión. Esto debido a que, los colaboradores sienten que la clínica los ayuda tanto en su desarrollo profesional, en cuanto a poder realizar línea de carrera dentro de esta y también a las facilidades para poder escalar jerárquicamente, como también desarrollarse de manera emocional, ayudando a tener la capacidad de poder manejar sus sentimientos y emociones de manera positiva y efectiva, ayudando a potenciar sus relaciones intra e inter personales.
6. En cuanto a las relaciones sociales, los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020, 47.7% de colaboradores con un promedio de 2.39 indican que se encuentran insatisfechos, Es decir, muestran un índice inadecuado en cuanto a las relaciones con sus compañeros y a las relaciones que estos tienen con la organización,



ya que existe falta de compañerismo con miembros de otras áreas, y también una comunicación inadecuada entre los colaboradores, la organización y viceversa. Por otro lado, en cuanto al elemento de relación con el público en general, es el que presenta mayor insatisfacción con un promedio de 2.71, ya que estos están expuestos muchas veces a valoraciones negativas por parte de los clientes externos, así también como enfrentarse a conflictos o agresiones verbales por parte del público usuario.

7. En cuanto al desempeño de tareas que realizan los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020, 55.0% de los colaboradores con un promedio de 2.75 se encuentran satisfechos, puesto que ellos desempeñan su laboral de la mejor manera posible y de acuerdo a las condiciones que tengan al momento. En cuanto a los elementos relacionados a dicha dimensión, ya sea la adaptabilidad, la comunicación y el trabajo en equipo, los colaboradores se encuentran parcialmente satisfechos, ya que ellos sienten que cumplen con sus tareas de la manera más óptima, gestionando adecuadamente los tiempos establecidos para realizarlas y cumpliendo con las funciones establecidas por cada área.
8. Respecto a la relación con la autoridad, los colaboradores en un 45.9% con un promedio de 2.30, indican que se encuentran insatisfechos, según los indicadores de supervisión autocrática, democrática y educativa democrática. Esto se debe a algunas situaciones a la que los colaboradores se vieron involucrados, puesto que muchas veces no hay un trato cortés o de liderazgo por parte de los superiores frente a situaciones cotidianas dentro de la organización. Consideran que muchas veces las supervisiones realizadas son demasiado rigurosas, sin importar las deficiencias por parte de la organización y la condición de cada colaborador.



RECOMENDACIONES

Luego de haber realizado las conclusiones sobre dicha investigación, se procedió a realizar las siguientes recomendaciones:

1. Respecto a la variable satisfacción laboral, se recomienda al gerente general de la Clínica Privada Peruana Suiza – Cusco, Dr. Jorge Gamarra Boluarte, considerar, analizar y mejorar los indicadores negativos de insatisfacción presentados por los colaboradores de su organización, para luego convertirlas en una oportunidad de mejora y crecimiento para poder desarrollar sus actividades sin mayores inconvenientes, ya que de ese modo, se pueda generar satisfacción en cada uno de los colaboradores, se logre con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización y cumplimiento de las metas establecidas en los periodos determinados.
2. En lo referido a las condiciones físicas y/o materiales proporcionadas por la organización a todos los colaboradores, según sea su área de trabajo, se recomienda tener una gestión adecuada y elementos necesarios para poder desempeñar las funciones en el momento adecuado, así como mejorar las condiciones ambientales del espacio de trabajo de cada colaborador, para lo cual se puede hacer una redistribución de los módulos de trabajo dentro de cada área, así también como conseguir mobiliario más ergonómico para desempeñar las funciones diarias de mejor manera.
3. En lo referido a los beneficios laborales y/o remunerativos, se recomienda a la Clínica Privada Peruana Suiza revisar la escala remunerativa, de acuerdo a los profesionales con los que cuenta, de tal modo que pueda otorgar los salarios y gratificaciones mucho más adecuados a sus colaboradores. Lo recomendable es elaborar una estrategia, que consistiría en darles bonos adicionales por sus resultados. La finalidad de dicha estrategia sería de aumentar su rendimiento y además esta puede tener su recompensa y reconocimiento que sería motivo de esfuerzo por parte de los colaboradores.



4. En cuanto a las políticas administrativas proporcionadas a los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza, se recomienda establecer un sistema de gestión que permita identificar y comunicar de manera adecuada a los colaboradores las políticas, reglamentos, normas y códigos de ética de la organización mediante material visual distribuido por todas las áreas de la clínica, también se recomienda programar inducciones semanales al personal para refrescar dicha información.
5. Respecto al desarrollo personal de los colaboradores, se recomienda a la Clínica Privada Peruana Suiza reforzar las competencias de los trabajadores, mediante incentivos en función a metas y concursos internos para potenciar sus habilidades, del mismo modo, realizar evaluaciones periódicas a través de un test de preguntas que impliquen sobre sus expectativas, objetivos y compromisos con la entidad donde labora. Luego, verificar si, su trabajo contribuiría con los objetivos que aspira la entidad. También se recomienda generar alianzas con otras instituciones y organizar talleres en los cuales se incida y trabaje en ellos su desarrollo emocional y, por otro lado, generar capacitaciones para su desarrollo profesional.
6. En cuanto a las relaciones sociales, se recomienda a la Clínica Privada Peruana Suiza, para mejorar la comunicación, organizar actividades de integración y esparcimiento, donde los colaboradores puedan congeniar y generen confianza entre ellos mismos. Esto ayudará en el desenvolvimiento y participación activa para mejorar el trabajo en equipo y por consiguiente la proactividad de los colaboradores.
7. En cuanto al desempeño de tareas que realizan los colaboradores, se recomienda a la Clínica Privada Peruana Suiza, estandarizar las labores y funciones de cada grupo de colaboradores, según el área en el que trabajan, de modo que, los nuevos trabajadores logren adaptarse con mayor facilidad y pueda ser más productivos. Además, es necesario que se considere crear un sistema de reconocimiento con incentivos para que



los colaboradores se puedan sentir más reconocidos respecto al trabajo que realizan y puedan sentirse más motivados.

8. Con respecto a la relación con la autoridad, se recomienda a la gerencia de la Clínica Privada Peruana Suiza mejorar el área de recursos humanos implementando talleres de coaching para mejorar la inter relación de los jefes y supervisores con el resto de colaboradores y también llevar un control detallado de las actividades de supervisión, las cuales sean informadas a tiempo al personal.
9. Una vez observados y analizados los factores negativos que inciden en los colaboradores de la Clínica Privada Peruano Suiza, se recomienda que después de haber implementado las mejoras propuestas, se aplique nuevamente una encuesta de satisfacción laboral bajo los mismos indicadores, para determinar y conocer si la variable en estudio y los factores influyentes fueron mejorados significativamente.



BIBLIOGRAFÍA

- Enciclopedia Jurídica. (2014). *Enciclopedia Jurídica*. Obtenido de <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/reglamento/reglamento.htm>
- IMF Business School. (14 de Enero de 2014). *Business Scholl*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/corporativo/prl/el-diseno-del-puesto-de-trabajo-y-la-importancia-de-la-ergonomia/>
- Acosta, B., Lasso, M., & Pulido, D. (2015). *Condiciones del entorno físico del trabajo y su relación con el estrés en empleados públicos del sector educativo en algunas instituciones colombianas*. Manizales: Universidad de Manizales.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque: USAT.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: Escuela Economía USAT.
- Araujo, M. (2007). *Tecnología y Desempeño Laboral*.
- Barner, A. (2002). *Organizaciones Modernas*. México: Editorial Uteha.
- Bastardo, N. (2014). *Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana*. Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>
- Calderón Cobón, E. A. (2016). Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango. *Nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Huehuetenango*. Repositorio Universidad Rafael Landívar, Huehuetenango. Obtenido de Repositorio Universidad Rafael Landívar: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Calderon-Eunice.pdf>
- Campos, R., & Idrogo, M. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Illimo -2016. *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Illimo -2016*. Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo. Obtenido de Repositorio Institucional UMB: <http://repositorio.umb.edu.pe/simple-search?filterquery=Campos+Sanchez%2C+Rosa+Yuli&filtername=author&filtertype=equals>
- Canahuire, A., Endara, F., & Morante, E. (2015). *Cómo hacer la tesis universitaria*. Cusco:



- Colorgraf S.R.L.
- Chavez, A. C., & Puma, R. (2018). Satisfacción Laboral en la municipalidad provincial de canas del departamento de Cusco 2018. *Satisfacción Laboral en la municipalidad provincial de canas del departamento de Cusco 2018*. Universidad Andina del Cusco , Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2061>
- Chiavenato , H. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: MCGraw Hill.
- Chiavenato , I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (Octava ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, H. (2004). *Administración de los nuevos tiempos*. México: MC Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *El Talento Humano*. Colombia: McGraw Hill .
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Proceso Administrativo*. Mexico: McGraw Hill.
- Clemente , V. H. (2016). *Motivación, concepto y teorías principales*.
- Contreras, M. (2013). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/02/desarrollo-profesional/>
- Dawis, & Lofquist. (1984). *Teoría de adaptación al trabajo*.
- Edel Navarro, R., García Santillan, A., & Casiano Bustamante , R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. México.
- El Comercio . (09 de Abril de 2014). *El Comercio* . Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/productividad-peru-bajas-region-168820-noticia/>
- Falcon, O. (2008). *El trabajo en equipo, una necesidad para las empresas productoras de software*. Cuba: Universidad de las Ciencias Informáticas, Carretera San Antonio de los Baños.
- Flores, J. (2008). *El comportamiento humano en las organizaciones*. lima: Universidad del Pacífico.
- Gestion. (18 de Agosto de 2014). *Diario Gestion* . Obtenido de <https://archivo.gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Konopaske, R. (2001). *Organizaciones Comportamiento, Estructura y Procesos*. Mexico: McGRW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, SA DE CV.
- Guillen, C., & Guil, R. (2000). *Clima Organizacional. Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: Mc Graw-Hill.
- Gutierrez, G. D. (2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*.



- Hernandez, P. (2011). *La importancia de la satisfaccion del usuario*.
- Hernandez, R., Collado, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. I. (2000). *One More Time, How Do You Motivate Employees?*
- Índice. (10 de octubre de 2016). *Consultoría*. Obtenido de <https://www.indiceconsultoria.com/>
- Locke, E. (1998). *Teoría del establecimiento de metas u objetivos*. Estados Unidos.
- Lopez, M. (s.f.). *Empatía: desde la percepción automática*.
- Lorenzo, P. (2017). *La Productividad Laboral y Competencia Laboral*. Lima.
- Mendoza, S. (2014). *Definición y características de las Actitudes relacionadas al comportamiento*.
- Merino Tejedor, E. (2011). *Teoría del Ajuste Laboral y Orientación Vocacional*. Badajoz: International Journal of Developmental and Educational Psychology.
- Messina, J. (2016). *La productividad de las empresas y los salarios de los trabajadores*.
- MINSA. (2002). *Encuesta de satisfacción del personal de salud*. Lima.
- Montalvo, A. (2011). *Recursos Humanos*. Obtenido de <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>
- Niño de Guzman, M. (2016). La satisfaccion laboral de los colaboradores en la oficina de administracion de Essalud - Red asistencial Cusco 2016. *La satisfaccion laboral de los colaboradores en la oficina de administracion de Essalud - Red asistencial Cusco 2016*. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/692/3/Maryori_Tesis_bachiller_2016.pdf
- OMS. (2009).
- Online, D. J. (2014). *Diccionario Jurídico Online*. (2014) Obtenido de Diccionario Jurídico Online: <https://leyderecho.org/biblioteca/enciclopedias/clasificacion-de-la-enciclopedia/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2014). <https://www.ilo.org>. Obtenido de <https://www.ilo.org>: https://www.ilo.org/global/topics/wages/minimum-wages/definition/WCMS_535207/lang--es/index.htm
- Oxford Economics . (2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. *Oxford Economics*, 6.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de satisfaccion laboral CL-SPC: manual*. cartolan.
- Palma, S. (2004). *Escala de Satisfacción Laboral - SPC*. Lima: Cartolan E.I.R.L.



- Perez, M. (17 de Abril de 2020). *Concepto Definición*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Puma, R. (2018). *Satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Canas del departamento de Cusco - 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2061/1/Rosario_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Reffa, J. C. (2015). *Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio*. Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Retamozo, A. (2018). Satisfacción laboral en trabajadoras de dos centros de salud del distrito del rimac Lima-2018. *Satisfacción laboral en trabajadoras de dos centros de salud del distrito del rimac Lima-2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima ed.). México: Pearson.
- ROBBINS, S. P., & COULTER, M. (1996). *Administración*. MEXICO: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación de México, S A . de C.V.
- Rodriguez, F. (2010). *Definición de Profesión "Médica", "Profesional Médico" y "Profesionalismo médico"*. S.Cielo.
- Salazar Botello, C. M., & Marlenne, R. S. (2010). *REPOBIB*. Obtenido de REPOBIB: <http://repopib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/775>
- Salazar, C., & Ruiz, C. (2010). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Universidad del Bio Bio, Chillan.
- Sánchez Trujillo, M., & García Vargas, M. (2017). *Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Hidalgo.
- soria. (2021).



ANEXOS



MATRIZ DE INSTRUMENTO UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

1. DATOS PERSONALES

1.1. Título de la investigación

“Satisfacción laboral de los colaboradores de la Clínica Privada Peruano
Suiza de la provincia del cusco – 2020”

1.2. Nombre del instrumento de evaluación

Escala de opiniones – SL SPC

1.3. Investigadora

- Alexandra Barberis Quevedo
- Vanya Cáceres Ortiz de Orué



Matriz del instrumento para recolección de datos

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	N. DE ITEM	ITEM	CRITERIO DE EVALUACION
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	13.89	5	1. Considera usted que la distribución física del ambiente en que trabaja facilita la realización de sus labores. 2. El ambiente donde trabaja es confortable 3. La comodidad que se me ofrece el ambiente de trabajo es adecuada. 4. La disposición de recursos permite que su desempeño de trabajo sea eficaz. 5. Considera usted que el ambiente de trabajo le ayuda al desempeño de sus labores diarias.	Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (A) Casi nunca (CN) Nunca (N)
	Beneficios laborales y/o remunerativos	11.11	4	6. El salario que recibe tiene relación con las labores que realiza. 7. Las labores que realiza le hacen sentir que es parte de la institución 8. Considera usted que la remuneración que recibe es la adecuada. 9. Las labores que realiza le permiten cubrir con sus expectativas económicas.	
	Políticas administrativas	15.89	5	10. Considera usted que el trato que recibe por parte de la empresa es el adecuado. 11. Considera usted que las políticas institucionales están bien implementa 12. Está de acuerdo con los horarios establecidos por la institución. 13. El horario de su trabajo le resulta cómodo. 14. Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	
	Desarrollo personal	16.67	6	15. Considera usted que el trabajo realizado ayuda en su desarrollo personal. 16. Considera que la empresa los ayuda y apoya con su desarrollo/ crecimiento fuera de la misma. 17. Por su actuación, preparación y conducta, considera que es una persona valiosa para la organización. 18. Se siente cómodo con los resultados obtenidos en su trabajo. 19. Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad e importancia. 20. Se siente conforme desempeñando sus funciones.	



VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	N. DE ITEM	ITEM	CRITERIO DE EVALUACION
Satisfacción Laboral	Relaciones sociales	11.11	4	21. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para el logro de sus objetivos. 22. Considera usted agradable trabajar con sus compañeros actuales. 23. Prefiere mantener distancia con compañeros de distintas áreas. 24. Según usted considera que el trabajo en equipo está vigente en su área laboral.	Siempre (S) Casi siempre (CS) A veces (A) Casi nunca (CN) Nunca (N)
	Desempeño de tareas	16.67	6	25. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto. 26. Se siente realmente útil con la labor que realiza. 27. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a su jefe inmediato. 28. Siente que existe monotonía en sus funciones realizadas. 29. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas. 30. Es usted reconocido cuando realiza funciones fuera de sus tareas asignadas.	
	Relación con la autoridad	16.67	6	31. Considera que su jefe inmediato es comprensivo. 32. Es grata la disposición de su jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo. 33. Considera que tiene una relación amical con sus superiores. 34. Considera que la relación que tiene con sus superiores beneficia en su rendimiento laboral. 35. Considera usted que sus superiores ejercen mucha presión sobre usted. 36. Considera que los altos directivos valoran el esfuerzo y dedicación que brinda en su trabajo.	
Total		100.00 %			

Fuente: Elaboración propia



Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para Participantes de la Encuesta “Escala de Opiniones SL-SPC”, por la presente acepta participar voluntariamente en esta investigación, a fin de brindar información para el proyecto de investigación para optar el grado académico de psicólogo.

He sido informado(a) de que el objetivo de este estudio es medir la satisfacción laboral de los trabajadores de la Clínica Privada Peruano Suiza de las variables que lo explican, proponiendo estrategias para la mejora de los niveles obtenidos. Asimismo, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario, que tomará aproximadamente 10 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Desde ya le agradezco su participación.

Nombre del participante:

Fecha:

Firma del participante



Escala de Opiniones –
SL SPC

Apellidos, Nombre:

Edad: _____

Genero: M () F ()

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

-  Siempre (S)
-  Casi siempre (CS)
-  A veces (A)
-  Casi nunca (CN)
-  Nunca (N)

ITEMS	RESPUESTAS				
	N	CN	A	CS	S
1. Considera usted que la distribución física del ambiente en que trabaja facilita a la realización de sus labores.					
2. El ambiente donde trabaja es confortable.					
3. La comodidad que se me ofrece el ambiente de trabajo es adecuada.					
4. La disposición de recursos permite que su desempeño de trabajo sea eficaz.					
5. Considera usted que el ambiente de trabajo le ayuda al desempeño de sus labores diarias.					
6. El salario que recibe tiene relación con las labores que realiza.					
7. Las labores que realiza le hacen sentir que es parte de la					



institución.					
8. Considera usted que la remuneración que recibe es la adecuada.					
9. Las labores que realiza le permiten cubrir con sus expectativas económicas.					
10. Considera usted que el trato que recibe por parte de la empresa es el adecuado.					
11. Considera usted de las políticas institucionales están bien implementadas.					
12. Está de acuerdo con los horarios establecidos por la institución.					
13. El horario de su trabajo le resulta cómodo.					
14. Le reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
15. Considera usted que el trabajo realizado ayuda en su desarrollo personal.					
16. Considera que la empresa los ayuda y apoya con su desarrollo/crecimiento fuera de la misma.					
17. Por su actuación, preparación y conducta, considera que es una persona valiosa para la organización.					
18. Se siente cómodo con los resultados obtenidos en su trabajo.					
19. Podría desempeñarse en puestos de mayor responsabilidad e importancia.					
20. Se siente conforme desempeñando sus funciones.					
21. El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para logro de sus objetivos.					
22. Considera usted agradable trabajar con sus compañeros actuales.					
23. Prefiere mantener distancia con compañeros de distintas áreas.					
24. Según usted considera que el trabajo en equipo está vigente en su área laboral.					



25. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.					
26. Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
27. Resuelve los problemas relacionados con sus tareas sin recurrir a su jefe inmediato.					
28. Siente que existe monotonía en sus funciones realizadas.					
29. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas.					
30. Es usted reconocido cuando realiza funciones fuera de sus tareas asignadas.					
31. Considera que su jefe inmediato es comprensivo.					
32. Es grata la disposición de su jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo.					
33. Considera que tiene una relación amical con sus superiores.					
34. Considera que la relación que tiene con sus superiores beneficia en su rendimiento laboral.					
35. Considera usted que sus superiores ejercen mucha presión sobre usted.					
36. Considera que los altos directivos valoran el esfuerzo y dedicación que brinda en su trabajo.					

Fuente: Elaboración Propia



4 Matriz De Consistencia

TITULO: SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CLINICA PRIVADA PERUANO SUIZA DE LA PROVINCIA DEL CUSCO – 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Problema general	Objetivo general	Variable	
¿Cómo es la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020?	Describir la satisfacción laboral en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020	Satisfacción laboral	Enfoque de la investigación: Cuantitativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Dimensiones	Diseño de la investigación: No experimental
¿Cómo son las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020?	Describir las condiciones físicas y/o materiales para los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020	Condiciones físicas y/o materiales	Alcance de investigación: Descriptivo
¿Cómo son los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020?	Describir los beneficios laborales y/o remunerativos para los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020.	Beneficios laborales y/o remunerativos	Población y muestra: - Población: 152 colaboradores - Muestra: 109 colaboradores
¿Cómo son las políticas administrativas para los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020?	Describir las políticas administrativas para los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020.	Políticas administrativas	Técnica e instrumento: Cuestionario, Escala de opiniones SL- SPC
¿Cómo es el desarrollo personal en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020?	Describir el desarrollo personal en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020.	Desarrollo personal	Procesamiento para el análisis de datos: SPSS, EXCEL
¿Cómo son las relaciones sociales entre los colaboradores la Clínica	Describir las relaciones sociales entre colaboradores	Relaciones sociales	



Privada Peruana Suiza en el año 2020? de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020.

¿Cómo es el desarrollo de tareas en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020? Describir el desempeño de tareas en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020. Desempeño de tareas

¿Cómo es la relación con la autoridad en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020? Describir la relación con la autoridad en los colaboradores de la Clínica Privada Peruana Suiza en el año 2020. Relación con la Autoridad.

Fuente: Elaboración propia