



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,**  
**ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA OFICINA DE  
ADMINISTRACIÓN DE ESSALUD-RED ASISTENCIAL CUSCO 2016

**TESIS INVESTIGADAPOR:**

**Bach. Maryori Niño de Guzmán Díaz**

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

**ASESOR:**

**Mg.RafaelAquize Estrada**

**Cusco –Perú**

**2016**



## PRESENTACIÓN

**SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL  
CUSCO.**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad De Ciencias Económicas, Administrativas y Contables,pongo a vuestra distinguida consideración la Tesis intitulada: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE ESSALUD-RED ASISTENCIAL CUSCO - 2016”**, con el objeto de optar al título profesional de Licenciada en Administración.

La presente investigación, abordo la situación problemática y sus implicancias en la institución ya mencionada y se aplicaron los procedimientos científicos establecidos por diferentes autores.

Atentamente,

Bach. Maryori Niño de Guzmán Díaz



## AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi agradecimiento especial a:

Todos los catedráticos de La Universidad Andina del Cusco por las enseñanzas y experiencias adquiridas durante la carrera profesional.

Todas las personas que contribuyeron con la presente investigación, a mi asesor Mgt. Rafael Aquize Estrada, a mis dictaminantes Dra. Hermelinda Huamán Naula y Lic. Karina Bernal.

A mis familiares y amigos, por su incondicional apoyo para lograr esta meta profesional y personal.

A todos ellos: Muchas gracias y que Dios me los bendiga.



## DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y las oportunidades para crecer y ser cada vez mejor una mejor persona.

A mis adorados padres, Ivanof Niño de Guzmán Quispe, Margarita Adela Díaz Becerra, por darme el amor y apoyo incondicional, brindándome su soporte y aliento en todo momento.

A mi querida hermana menor Verioska Niño de Guzmán Díaz que estuvo siempre conmigo, apoyándome en todo momento.

A mi esposo Miguel Ángel Medina Morvely que estuvo en cada momento apoyándome y brindándome su aliento y a mi hijo Ricardo Daniel Medina Niño de Guzmán mi motor y motivo para seguir adelante.

Maryori Niño de Guzmán Díaz



## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del Problema .....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1. Objetivo General .....	3
1.3.2. Objetivos Específicos.....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1. Originalidad.....	4
1.4.2. Pertinencia.....	4
1.4.3. Relevancia .....	4
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	5
1.5.1. Delimitación Temporal .....	5
1.5.2. Delimitación Espacial .....	5
1.5.3. Delimitación Conceptual.....	5
1.5.4. Delimitación Social.....	5

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación .....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	6



- 2.1.2. Antecedentes Nacionales ..... 8
- 2.1.3. Antecedentes Locales ..... 9
- 2.2. Bases Teóricas..... 12
  - 2.2.1. Satisfacción Laboral ..... 12
  - 2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral ..... 12
  - 2.2.3. Medición de la Satisfacción Laboral ..... 12
  - 2.2.4. Formas en que los trabajadores demuestran su insatisfacción ..... 13
  - 2.2.5. Efectos de la satisfacción laboral ..... 13
  - 2.2.6. Factores de la satisfacción laboral ..... 14
    - 2.2.6.1. La satisfacción con la supervisión ..... 14
    - 2.2.6.2. La satisfacción con el ambiente físico ..... 16
    - 2.2.6.3. La satisfacción con las prestaciones ..... 17
    - 2.2.6.4. La satisfacción Intrínseca ..... 19
    - 2.2.6.5. La satisfacción con la participación ..... 20
- 2.3. Marco conceptual o definición de términos ..... 21
- 2.4. Variable de estudio..... 24
  - 2.4.1. Identificación de variable ..... 24
  - 2.4.2. Conceptualización de variable ..... 24
  - 2.4.3. Operacionalización de variables ..... 25
- 2.5. Caracterización de la empresa..... 25
  - 2.5.1. Visión ..... 25
  - 2.5.2. Misión ..... 26
  - 2.5.3. Principios de ESSALUD ..... 26
  - 2.5.3. Organigrama..... 27

**CAPÍTULO III**

**MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

- 3.1. Tipo de investigación ..... 28
- 3.2. Enfoque de investigación ..... 28
- 3.3. Diseño de la investigación ..... 28
- 3.4. Alcance de la investigación..... 28
- 3.5. La población y muestra de investigación ..... 28
  - 3.5.1. Población ..... 28
  - 3.5.2. Muestra..... 29



3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7. Procesamiento del análisis de datos .....	29

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado .....	30
4.1.1. Presentación del instrumento .....	30
4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado .....	31
4.2. Resultados de las dimensiones de la satisfacción laboral .....	35
4.2.1. Supervisión .....	35
4.2.2. Ambiente Físico .....	39
4.2.3. Prestaciones .....	42
4.2.4. Satisfacción Intrínseca .....	46
4.2.5. Participación.....	49
4.3. Resultados de la variable satisfacción laboral.....	53

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conceptualización de la variable .....	24
Tabla 2: Operacionalización de la variable.....	25
Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
Tabla 4: Distribución de los ítems del cuestionario.....	30
Tabla 5: Descripción de la escala de medición .....	31
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad .....	31
Tabla 7: Edad de los colaboradores de la oficina de administración.....	32
Tabla 8: Sexo de los colaboradores de la oficina de administración .....	33
Tabla 9: Área de los colaboradores de la oficina de Administración .....	34
Tabla 10: Indicadores de la supervisión.....	35
Tabla 11: La Supervisión .....	37
Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la Supervisión.....	38
Tabla 13: Indicadores del Ambiente Físico .....	39
Tabla 14: El Ambiente Físico .....	40
Tabla 15: Comparación promedio del Ambiente Físico .....	41
Tabla 16: Indicadores de las prestaciones.....	43
Tabla 17: Las prestaciones.....	44
Tabla 18: Comparación promedio de los indicadores de las Prestaciones .....	45
Tabla 19: Indicadores de la Satisfacción Intrínseca.....	46
Tabla 20: Satisfacción Intrínseca .....	47
Tabla 21: Comparación promedio de los indicadores de Satisfacción Intrínseca .....	48
Tabla 22: Indicadores de la Participación .....	50
Tabla 23: La Participación .....	51
Tabla 24: Comparación promedio de los indicadores de la Participación.....	52
Tabla 25: Factores de la satisfacción laboral .....	53
Tabla 26: Comparación promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral .....	54





**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Edad de los Colaboradores .....32

Figura 2: Sexo de los colaboradores .....33

Figura 3: Área de los Colaboradores .....34

Figura 4: Indicadores de la supervisión .....36

Figura 5: Supervisión .....37

Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la Supervisión .....38

Figura 7: Indicadores del Ambiente Físico .....39

Figura 8: El Ambiente Físico .....41

Figura 9: Comparación promedio del Ambiente Físico .....42

Figura 10: Indicadores de las Prestaciones .....43

Figura 11: Prestaciones .....44

Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de las Prestaciones .....45

Figura 13: Indicadores de la Satisfacción Intrínseca .....46

Figura 14: Satisfacción Intrínseca .....48

Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de satisfacción Intrínseca .....49

Figura 16: Indicadores de la participación .....50

Figura 17: La Participación .....52

Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la Participación .....53

Figura 19: Factores de la satisfacción laboral .....54

Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral .....55



## RESUMEN

La presente investigación en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016, tiene por objeto conocer la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016.

Metodológicamente se ha efectuado una investigación es de tipo básica, el nivel de investigación es descriptiva con diseño no experimental, y la población en estudio son los colaboradores de la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016, que fueron 101 colaboradores, la técnica de recolección de datos ha sido la encuesta con su instrumento el cuestionario, datos que han sido procesados con ayuda del programa SPSS y se presentan mediante tablas y figuras.

En el marco teórico se encontraron antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, sin embargo no se han encontrado antecedentes en el ámbito salud, por otro parte se determinó las bases teóricas o teorías sobre la satisfacción laboral, su importancia, medición, efectos y factores como son la supervisión, el ambiente físico, las prestaciones, satisfacción intrínseca y la participación, con el fin de determinar la operacionalización, identificación de variables, dimensiones e indicadores.

Para el procesamiento de los datos obtenidos de fuentes primarias, se ha usado el SPSS, y para su mayor entendimiento se muestran tablas resumen, gráficos y su interpretación.

La satisfacción laboral en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco, se considera como regular por parte los colaboradores, determinado por un 2.9 de promedio; las prestaciones con un 2.4 de promedio con una calificación mala, el ambiente físico con 2.7 de promedio con calificación regular, la supervisión con 2.8 de promedio con calificación regular, la participación con 3.0 de promedio con calificación regular y a la satisfacción intrínseca con promedio de 3.6 con calificación buena. La palabra clave es Satisfacción Laboral.

**ABSTRACT**

The present investigation in the Office of Administration of Welfare EsSalud-network Cusco 2016, has for object know the Labor Satisfaction of the collaborators in the Office of Administration of Welfare EsSalud-network Cusco 2016.

Methodologically an investigation has been effected is of type basic, the level of investigation is descriptive with not experimental design, and the population in study they are the collaborators of the Office of Administration of Welfare EsSalud-network Cusco 2016, which they were 101 collaborators, the technology of compilation of information has been the survey with his instrument the questionnaire, information that have been processed by help of the program SPSS and appear by means of tables and figures.

In the theoretical framework we found antecedents at the international, national and regional level, however no antecedents were found in the health field, on the other hand we determined the theoretical bases or theories on job satisfaction, its importance, measurement, effects and factors Such as supervision, physical environment, benefits, intrinsic satisfaction and participation, in order to determine the operationalization, identification of variables, dimensions and indicators.

For the processing of the data obtained from primary sources, SPSS has been used, and for its greater understanding summary tables, graphs and their interpretation are shown.

The job satisfaction in the administration office of EsSalud-Asunción Cusco Network, is considered as regular by the employees, determined by a 2.9 of average; Benefits with an average of 2.4 with a poor rating, the physical environment with 2.7 with average qualification, supervision with 2.8 with average qualification, participation with 3.0 with regular qualification and the intrinsic satisfaction with an average of 3.6 With good qualification. The keyword is Job Satisfaction.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

La importancia de tener un personal identificado con la institución hace que el trabajo que se realiza sea de una manera más productiva y que los resultados del mismo logren los objetivos propuestos, es así que las instituciones reconocen que la satisfacción laboral juega un papel fundamental, ya que se encuentra estrechamente relacionado con la actitud del trabajador frente a su labor; para (Robbins & Timothy, 2013)“La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos”.

La Red Asistencial Cusco, es el Órgano Desconcentrado de ESSALUD. Es una institución al servicio de la comunidad, responsable de otorgar prestaciones de salud a la población asegurada. En la oficina de Administración de la mencionada institución se observa que los colaboradores no sienten el interés por parte de la empresa en cuanto a la labor que realizan ya que existe un procedimiento de supervisión inadecuado, sin criterios, que no entrevista al colaborador, dejándolo excluido del proceso y por tanto el colaborador no se siente interesado en conocer el resultado de la misma en cuanto a las funciones que desempeña, por otro lado los colaboradores sienten que no reciben el apoyo por parte de los supervisores que la importancia de su trabajos desestimado al momento de las supervisiones realizadas, ya que al no existir el feedback de la supervisión, los colaboradores no tienen conocimiento del resultado y tampoco de aquellas actividades que necesitan mejorarse en la ejecución de sus tareas, así mismo los jefes no les brindan una adecuada orientación para mejorar sus labores, la relación se limita a dar órdenes, dejando el trato empático y amical que podría existir motivo por el cual los colaboradores consideran que los jefes no reconocen la labor que realizan y eso les genera desmotivación.

Por otro lado en cuanto se refiere al ambiente físico, la infraestructura de la oficina, fue acondicionada ya que antes estaba designada para ser un depósito, por lo que el espacio es reducido y la distribución física no permite trabajar cómodamente, a esto se suma que las instalaciones sanitarias mal ventiladas, ocasionan una mezcla de olores entre la



humedad y el baño en sí, lo que genera molestias y distracción en el cumplimiento de sus labores ya que el personal está constantemente saliendo de la oficina a tomar aire puro, a esto se suma que en algunos ambientes las ventanas no son lo suficientemente amplias y en otros ambientes no hay ventanas, por lo que no existe una iluminación natural, y se recurre a estar constantemente con luz artificial, todo esto genera incomodidad al colaborador en el momento de realizar sus labores.

En lo que se refiere a las prestaciones los colaboradores del área de administración consideran que el salario que perciben, no está en función de las labores que realizan ya que existe mucha carga laboral, la cual no se logra concluir en la jornada de 8 horas, y al no contar con la ayuda de los practicantes, las tareas se hacen más difíciles de cumplir; en cuanto a las oportunidades de promoción, se observa que estas son mínimas, los colaboradores sienten, que no tienen mayor posibilidad de ascender a puestos donde mejoren a nivel profesional, lo cual hace que ellos tampoco busquen tener nuevos conocimientos, en cuanto a las oportunidades de formación, si bien es cierto que la institución programa cursos presenciales o virtuales en la mayoría de los casos está en referencia a aspecto del cuidado de la salud, y muy pocos o casi nada respecto a sus propias labores a esto se suma la inexistencia de convenios de formación profesional con otras instituciones educativas.

Se observa en cuanto a la satisfacción intrínseca que los colaboradores al realizar las tareas correspondientes no lo logran hacer con identificación, ya que no sienten que la institución se preocupe por su bienestar, lo cual se ve reflejado en la productividad y por tanto el logro de los objetivos y metas se ven perjudicados.

También se observa que la participación de los colaboradores respecto al trabajo en equipo, es escasa, no se fomenta trabajos con la participación del personal del área, lo que genera que las relaciones entre los compañeros sean inexistentes y más aun con los jefes, así mismo la satisfacción en el departamento por las actividades realizadas son casi inexistentes, ya que los colaboradores no participan en su mayoría de aquellas actividades extra laborales que programan la institución

Por ello es necesario realizar un estudio de la Satisfacción Laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco.



## 1.2. Formulación del Problema

### 1.2.1 Problema General

¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?

### 1.2.2 Problemas Específicos

P.E.1. ¿Cómo es la supervisión de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?

P.E.2. ¿Cómo es el ambiente físico de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?

P.E.3. ¿Cómo son las prestaciones de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?

P.E.4. ¿Cómo es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?

P.E.5. ¿Cómo es la participación de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?

## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivo General

Describir cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016

### 1.3.2. Objetivos Específicos

O.E.1. Describir cómo es la supervisión de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016

O.E.2. Describir cómo es el ambiente físico de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016

O.E.3. Describir como son las prestaciones de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016

O.E.4. Describir como es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016



O.E.5. Describir como es la participación de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Originalidad**

El trabajo de investigación fue original por que nace de la inquietud del investigador y no se ha encontrado investigaciones similares.

##### **1.4.2. Pertinencia**

El trabajo de investigación fue pertinente porque se observó problemas en la satisfacción de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco y esta fue identificada para su descripción y análisis.

##### **1.4.3. Relevancia**

###### **a) En lo práctico**

El presente estudio es relevante en lo práctico porque fue estudiado en una situación real que nos permitió brindar recomendaciones.

###### **b) En lo institucional**

El presente estudio aportó las conclusiones y recomendaciones que ayudaron a superar los problemas actuales que tiene la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco.

###### **c) En lo metodológico**

El presente estudio mostró cada uno de los pasos o fases de la descripción y análisis del proceso de satisfacción de los colaboradores.



## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Delimitación Temporal**

La descripción y análisis de la investigación abarcó el año 2016.

### **1.5.2. Delimitación Espacial**

El ámbito físico geográfico de la investigación fue las instalaciones de la empresa de EsSalud-Red Asistencial Cusco.

### **1.5.3. Delimitación Conceptual**

La delimitación conceptual del trabajo de investigación tuvo como base teórica el tema de satisfacción laboral.

### **1.5.4. Delimitación Social**

Esta investigación se circunscribe al estudio de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016.





## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Título:** “Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma”(Villamil Pineda & Sánchez Fonseca, 2012)

**Autor:** Villamil Pineda Olga Nohelia y Sánchez Fonseca Wilfredo José

**Universidad:** UNITEC

**Lugar y Año:** Honduras, 2012

**Conclusiones:**

Como respuesta a los objetivos planteados se presentan las siguientes conclusiones:

- a) Los resultados obtenidos en esta investigación permiten concluir que existe asociación estadística significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. Sin embargo, la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de estos empleados es de 64%; por lo que se puede ver la satisfacción de los empleados de la municipalidad se debe a gran medida a los factores del clima organizacional, comprobando así la hipótesis planteada de investigación.
- b) En términos generales la percepción del clima organizacional por parte de los empleados de la Municipalidad de Choloma; que fueron examinados en la presente investigación, califican el clima organizacional de manera desfavorable con un 61%.
- c) En relación a la autonomía que tienen los empleados en la Municipalidad de Choloma, se puede mostrar que fue calificada de manera positiva con un porcentaje de 54%, al igual que la dimensión confianza con un porcentaje



favorable de 64%, el apoyo que se da entre los empleados con un 52%, y por último innovación con un porcentaje favorable de 61%.

- d) Los empleados de la Municipalidad de Choloma manifiestan trabajar bajo presión, ya que fue calificada de manera desfavorable con un porcentaje de 58%, de igual manera la Cohesión fue calificada negativamente con un porcentaje de 54%, además los empleados manifestaron sentirse inconformes con la dimensión reconocimiento ya que lo califican con un 55% de insatisfacción.
- e) En relación a la equidad laboral, la mitad de los empleados manifiestan sentirse satisfechas y el otro 50% lo califican negativamente.
- f) En cuanto a la satisfacción de los empleados de la Municipalidad de Choloma en relación al trabajo que desempeñan, estos manifiestan un grado de insatisfacción de 55%, además mostrando un índice alto (82%) de insatisfacción con la oportunidad de desarrollo.
- g) Es importante mencionar que los empleados de la Municipalidad de Choloma, manifiestan una gran inconformidad en el salario que reciben, ya que califican la dimensión de satisfacción con la relación remuneración con un 91% de insatisfacción, lo cual es alarmante.
- h) Es importante reconocer que los empleados manifiestan satisfacción con el ambiente físico de la Municipalidad, calificándolo con un 66% de satisfacción y con la forma que realizan su trabajo con un 54% de satisfacción.

**Título:** “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio Realizado en la Delegación De Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango)” (Fuentes Navarro, 2012)

**Autor:** Silvia María Fuentes Navarro

**Universidad:** Rafael Landívar

**Lugar y Año:** Quetzaltenango, 2012

**Objetivo general:** Establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano

### **Conclusiones:**

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:



- a) Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad.
- b) Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en la pregunta No. 16 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 71% considera que siempre se siente satisfecho con el trabajo que realiza el cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales, mientras que el 29% respondió que generalmente se siente satisfecho
- c) Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos.
- d) Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.
- e) Se concluye que los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

**Título:** “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014” (Zapata & Alexander, 2014)

**Autor:** Br. Alva Zapata José Luis, Br. Juárez Morales Junior Alexander

**Universidad:** Universidad Privada Antenor Orrego

**Lugar Y Año:** Trujillo, 2014

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

**Conclusiones:**

- a) La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.
- b) Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.
- c) Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.
- d) Las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°.

**2.1.3. Antecedentes Locales**

**Título:** “Clima Laboral y Nivel de Satisfacción del Personal de la Empresa Eps. SEDACUSCO 2011” (Aucca Pérez, 2013)

**Autor:** IrvinMishellAucca Pérez

**Universidad:** Universidad Andina del Cusco

**Lugar y Año:** Cusco, 2013

**Objetivo general:** Determinar el grado de influencia del clima laboral en el nivel de satisfacción del personal en la empresa SEDACUSCO 2011

**Conclusiones:**

**Primera.** -El clima laboral en la EPS SEDACUSCO es positivo influyendo significativamente en la Satisfacción del Personal.

**Segunda.** -La comunicación es positiva influyendo significativamente en el nivel de satisfacción del personal de la EPS SEDACUSCO, ya que la mayoría de los trabajadores posee buena comunicación con sus jefes y compañeros de trabajo, además tienen apertura para proponer ideas nuevas, sin embargo, existe un cierto grado de insatisfacción, porque los trabajadores consideran que pocas veces son totalmente informados de las nuevas disposiciones o cambios que se realizan en su respectiva área.

**Tercera.** - El trabajo en equipo es negativo, influyendo significativamente en la insatisfacción del personal de la EPS SEDACUSCO, porque es notoria que la interrelación entre jefes y colaboradores no es franca y cordial, se carece de apoyo mutuo entre trabajadores y existen discrepancias frecuentes entre compañeros la forma de trabajo.

**Cuarta.** -La integración es positiva influyendo significativamente en la satisfacción del personal de la EPS SEDACUSCO, ya que la mayoría de los trabajadores se sienten identificados con la empresa, sin embargo, existe un cierto grado de insatisfacción ya que los jefes no dan un buen ejemplo de esfuerzo y empuje laboral, además de no ejercer un liderazgo participativo.

**Título:** Clima Laboral y Nivel de Satisfacción del Personal en el Banco de Crédito del Perú Oficina La Cultura Cusco -2013(Huillca Sergo, 2013)

**Autor:** Roxana HuillcaSergo

**Universidad:** Universidad Andina Del Cusco

**Lugar y Año:** Cusco, 2013

**Objetivo general:** Determinar el grado de influencia del clima laboral en el nivel de satisfacción del personal en el Banco de Crédito del Perú Oficina La Cultura Cusco.

**Conclusiones:**



**Primera.** - En el Banco de Crédito del Perú Oficina la cultura Cusco, de acuerdo a la investigación el grado de influencia, determinado mediante la correlación de Pearson es del 44.6% entre las variables de clima laboral y nivel de satisfacción del personal. Lo que quiere decir que el clima laboral y nivel de satisfacción del personal. Lo que quiere decir que el clima laboral influye significativamente en el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en dicha entidad financiera.

**Segunda.** - En el Banco de Crédito del Perú Oficina la cultura Cusco, de acuerdo a la investigación podemos afirmar que en la comunicación si existe una relación más no significativa porque el grado influencia determinado mediante la correlacional de Pearson es del 41.1%, entre la variable satisfacción laboral del personal que trabaja en dicha entidad bancaria.

Cabe aclarar que esta relación se da por cuanto que la comunicación está bien demarcada, en las dos relaciones que se dan en la agencia que son; con el jefe inmediato en donde la comunicación se da en un 42.5% de casi siempre y mientras tanto la comunicación con los compañeros se da en un 75% de casi siempre.

Es por tal motivo que la relación con la satisfacción laboral no se da significativamente.

**Tercera.** - En el Banco de Crédito del Perú Oficina la cultura Cusco, de acuerdo a los resultados podemos afirmar que en la cooperación si existe una relación más no significativamente porque el grado de influencia determinado mediante la correlacional de Pearson es del 32.6% entre la variable satisfacción, del personal que labora en dicha entidad bancaria.

Al igual que el anterior indicador en la de cooperación, también se presenta esta situación, en donde al análisis en un 42.5% arara vez hay cooperación por los jefes inmediatos y se contra poner el 67.5% de cooperación de casi siempre por parte de los compañeros. Evidentemente también esta relación no va ser significativa con la satisfacción laboral.

**Cuarta.** - En el Banco de Crédito del Perú Oficina la cultura Cusco, de acuerdo a los resultados de la investigación podemos afirmar que el indicador liderazgo si existe una relación significativa porque el grado de influencia determinado mediante la correlacional de Pearson es del 49.4% entre la variable satisfacción laboral del personal que trabaja en dicha entidad bancaria.



## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins & Timothy, 2013).

“La satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. Los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo. (Donnelly, 2001)

El termino satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativo. (Alles M. A., 2008)

### 2.2.2. Importancia de la Satisfacción Laboral

Según Robbins (2004), la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- ✓ Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.
- ✓ Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.
- ✓ La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador

### 2.2.3. Medición de la Satisfacción Laboral

Según Robbins & Timothy (2013) el trabajo es más que solo realizar actividades como ordenar papeles, escribir códigos de programación, atender a clientes o manejar un camión. Los puestos de trabajo requieren la interacción entre compañeros y jefes, así como seguir las reglas y políticas organizacionales, cumplir estándares de desempeño, vivir en condiciones laborales que con frecuencia son menos que ideales y cuestiones por el estilo. Evaluar que tan



satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo en una suma compleja de cierto número de elementos discontinuos. Entonces, ¿Cómo se mide el concepto?

Existen dos métodos populares. La puntuación General única consiste en la respuesta a una pregunta como la siguiente: “Considerando todas las circunstancias. ¿Qué tan satisfecho está usted con su trabajo? Los sujetos encierran en un círculo un numero entre el 1 y 5, el cual corresponde a respuestas que van de “muy satisfecho” a “muy insatisfecho”.

El segundo enfoque, la suma de facetas del puesto de trabajo, es más complejo e identifica los elementos fundamentales de un puesto de trabajo, como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario actual, las oportunidades de desarrollo y las relaciones con los colegas. El trabajador califica tales factores en una escala estandarizada y luego los investigadores suma las puntuaciones para obtener la calificación general de satisfacción laboral.

#### **2.2.4. Formas en que los trabajadores demuestran su insatisfacción**

Amoros(2007, pág. 76) explica que por lo general la manera en que los empleados de las organizaciones demuestran su insatisfacción son las siguientes:

- Salida: Se da cuando la insatisfacción se dirige hacia el abandono del lugar de trabajo.
- Expresión: Se da cuando la insatisfacción se expresa, hacia tratar activa y constructivamente de mejorar las actuales condiciones.
- Lealtad: Se refiere a la insatisfacción que se expresa a través de la espera paciente o pasiva de que las cosas mejoren.
- Negligencia: Se refiere a la insatisfacción que se expresa accediendo que las condiciones empeoren.

#### **2.2.5. Efectos de la satisfacción laboral**

Según Amoros(2007) los efectos de la satisfacción son los siguientes:

- Satisfacción y productividad: Una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva, y las correlaciones son relativamente bajas. Con esto se quiere decir que no más del 2% de una variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.





- Satisfacción y Ausentismo: Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.
  
- Satisfacción y Rotación: Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado. Para los individuos que muestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación; esto porque como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros. Otro aspecto interesante que se concluye de las investigaciones es que si existen dos empleados insatisfechos igualmente con su trabajo, el que es más probable de renunciar, es el que posea una mayor propensión a sentirse insatisfecho genéricamente.

#### **2.2.6. Factores de la satisfacción laboral**

Meliá y Peiró citado por (Gargallo, 2008) reconoce como factores:

- ✓ La supervisión
- ✓ El ambiente físico
- ✓ Las prestaciones
- ✓ La Satisfacción intrínseca
- ✓ La participación

##### **2.2.6.1. La supervisión**

Meliá y Peiró citado por (Gargallo, 2008) menciona que la supervisión refiere a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa.



- a) La frecuencia de supervisión: Implica la medición y corrección de actividades de los subordinados para asegurar que estén llevando a cabo los planes y alcanzar los objetivos fijados por la alta gerencia.
- b) Apoyo por parte del supervisor: mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores también estimula a los trabajadores para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente.
- c) Relación con los superiores: alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando este.

Para(Gonzalez Garcia, 2006)menciona que la supervisión dependerá en gran medida de la personalidad de cada uno de los líderes hacia los trabajadores, si hay flexibilidad, si se tienen bien establecidas las normas de trabajo y no ejercen su supervisión exhaustivamente hacia el trabajo que realizan sus subordinados, pueden ejercer una influencia positiva que los dirija hacia una satisfacción laboral y provocar lo contrario si se muestran intransigentes, que es lo que se trata de evitar.

#### **A. Características que influyen en la supervisión**

Según Robbins & Timothy(2013, pág. 80) indicaron que los gerentes deberían interesarse en las actitudes de sus subalternos debido a que están alerta sobre problemas potenciales e influyen en el comportamiento. La creación de una fuerza de trabajo satisfecha difícilmente es una garantía de un desempeño organizacional exitoso, no obstante, las evidencias sugieren que todo lo que hagan los gerentes para mejorar las actitudes de los empleados probamente dará como resultado un incremento de la eficacia de la organización. Algunas de las enseñanzas del estudio de actitudes son las siguientes:

- a) Los empleados satisfechos y comprometidos muestran tasas más bajas de rotación, ausentismo y aislamiento. Además, tienen un mejor desempeño en su trabajo. Como los gerentes buscan mantener niveles bajos de ausentismo y renuncias sobre todo entre



sus subalternos más productivos desean hacer cosas que fomenten actitudes laborales positivas.

- b) Los gerentes también quieren medir las actitudes hacia el trabajo de manera efectiva, para saber cómo reacción sus subalternos frente al trabajo. Como se señala en una revisión de literatura, “la medición adecuada de la actitud laboral general es una de las piezas de información más útiles que una organización puede tener sobre sus empleados”.
- c) La medida más importante que los gerentes pueden tomar para incrementar la satisfacción de los empleados consiste en enfocarse en los elementos intrínsecos del puesto de trabajo, como lograr que la actividad sea desafiante e interesante.

#### **2.2.6.2. El ambiente físico**

Meliá y Peiró citado por (Gargallo, 2008) menciona que el ambiente físico es el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación

- a) Lugar de Trabajo: El entorno de trabajo puede definirse como el conjunto de factores interdependientes, materiales o abstractos, actuando directa o indirectamente en la calidad de vida de las personas y los resultados de su trabajo.
- b) Ventilación: El mejoramiento del ambiente físico del trabajo, de manera que el ruido, la ventilación, la iluminación, el confort general en el trabajo no reduzcan la eficiencia del trabajador.
- c) Iluminación: La iluminación y otras condiciones ambientales de trabajo, como también la proximidad física de los instrumentos y materiales, la ventilación, la comodidad de los equipos, el confort de los obreros, se consideraban factores reductores de la fatiga y por tanto, influyentes en la eficiencia humana.

Organización Mundial de la Salud (2010, pág. 95) menciona que el Ambiente Físico Del Trabajo es la parte de los recursos del espacio de trabajo que puede detectarse mediante monitoreos humanos o electrónicos e incluyen la estructura, aire, maquinaria, equipo, productos,



químicos, materiales y procesos que se realizan o están presentes en el espacio de trabajo, y que pueden afectar la seguridad física o mental, la salud y el bienestar de los trabajadores. Si el trabajador realiza sus actividades en el exterior o en un vehículo, entonces ese sitio es su ambiente físico de trabajo.

#### **A. Importancia del ambiente físico**

Según Robbins & Timothy (2013) el contexto también es importante. En el momento que se observan los objetos o eventos que influye en la atención, así como la ubicación, la iluminación, el calor o cualquier tipo de factor situacional.

El contexto laboral también suele afectar la satisfacción de los empleados. Una situación laboral calurosa, ruidosa, y peligrosa es menos satisfactoria que el trabajo que se realiza en un entorno relativamente tranquilo, seguro y con control del clima.

Las demandas físicas causan incomodidad en los empleados, lo cual quizá se refleje en menores niveles de satisfacción laboral.

Para evaluar porque un empleado no se desempeña a su nivel posible, se debe observar si el ambiente laboral le brinda apoyo. ¿El trabajador cuenta con herramientas, equipos, materiales y suministros adecuados? ¿Tiene condiciones favorables, compañeros dispuestos a ayudar, reglas y procedimientos de trabajo adecuado, información suficiente para tomar decisiones relacionadas con su puesto y tiempo adecuado para hacer un puesto de trabajo? Si no es así, el desempeño será deficiente.

#### **2.2.6.3. Las prestaciones**

Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación Meliá y Peiró citado por (Gargallo, 2008).



- a) Salario: Se considera al salario como precio pagado por el trabajo. Los salarios son todos aquellos pagos que compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado a la producción de bienes y servicios (Aguilar Sanchez, 2005, pág. 26).
- b) Oportunidades de Promoción: La promoción profesional es una oportunidad de mejorar la situación laboral y económica muy valorada en cualquier empleo. El desarrollo de las capacidades y aptitudes profesionales conlleva una mayor confianza en el empleado dotándole de un puesto de mayor responsabilidad con nuevos retos y expectativas. La posibilidad de no quedarse estancado en un mismo puesto, desempeñando las mismas funciones supone una motivación para el trabajador (Aguilar Sanchez, 2005, pág. 27).
- c) Oportunidades de Formación: Un rasgo central de la formación en empresas es que los trabajadores tengan oportunidades de capacitación (Aguilar Sanchez, 2005, pág. 28).

#### **A. Importancia de las Prestaciones**

Según Robbins & Timothy (2013, pág. 82). Hay muchas maneras de remunerar a los empleados. El proceso de establecer inicialmente niveles salariales es complejo y significa equilibrar la participación interna es decir el valor del trabajo para la organización (por lo general se establece mediante un proceso técnico denominado evaluación de puestos) y la participación externa es decir la competitividad externa de los salarios de una compañía en relación con los salarios en otra organización de la misma industria (por lo general, se establece mediante encuestas de salario). Es evidente que el mejor sistema de salarios remunera lo que vale el trabajo (participación interna) y que también efectúa un pago competitivo en relación con el mercado laboral.

Algunas organizaciones prefieren pagar por arriba del mercado, en tanto que otras están por debajo pues no pueden igualar las tarifas del mercado o están dispuestas a enfrentar los costos por pagar menos (a saber, una rotación elevada ya que la gente busca los puestos de trabajo mejor remunerados).



Si se paga más, se obtienen individuos mejor calificados y más motivados, quienes permanecerán más tiempo con la organización. Un estudio de 126 compañías grandes encontró que los trabajadores que creían estar recibiendo un salario competitivo tenían mejor estado de ánimo, eran más productivos, y sus clientes se encontraban más satisfechos. Pero es frecuente que el salario sea el costo de operación más alto para una organización, lo cual significa que pagar demasiado hace que sus bienes y servicios resulten demasiado costosos. Es una decisión estratégica que debe tomar la empresa, con intercambios claros.

#### **2.2.6.4. La satisfacción Intrínseca**

Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar Meliá y Peiró citado por (Gargallo, 2008).

- a) La identidad en la tarea : Se refiere al grado en que el puesto requiere terminar una fracción de trabajo completa e identificable (Robbins & Timothy, 2013, pág. 83).
- b) 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 (Robbins & Timothy, 2013, pág. 83).
- c) Objetivos y Metas: Es el punto vital que da el organismo administrativo donde se desenvuelve el acto o la acción, es la misión de la institución o empresa. Y las metas es el nivel de producción deseado por un individuo, para su logro en un periodo determinado (Drucker, 2013, pág. 55).

García Sanchidrean (2007) Se fundamenta en aspectos característicos de la propia actividad motivadores por sí mismo, recompensas que se identifican con la propia acción, sin mediación de otras personas, por lo que están bajo el control del individuo que realiza la acción o toma de decisión de desempeñarla.



### **A. Importancia sobre recompensas Intrínsecas**

Según Robbins & Timothy (2013,pág. 83) mencionan que las recompensas intrínsecas adoptan la forma de programas de reconocimiento al trabajador.

Los programas de reconocimiento van desde un agradecimiento espontáneo y en privado, hasta las actividades formales muy publicitadas con las que se estimulan ciertos tipos de conducta y se identifican con claridad los procedimientos para obtener el reconocimiento. Algunas investigaciones sugieren que, aunque los incentivos económicos motivan en el corto plazo, los no económicos motivan más a largo plazo.

#### **2.2.6.5. La participación**

Refieren a la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tareaMeliá y Peirócitado por(Gargallo, 2008).

- a) Grupo de trabajo :Se refiere a la cantidad y calidad de los resultados del trabajo de un grupo (Robbins & Timothy, 2013, pág. 85).
- b) Satisfacción en el departamento :Los trabajadores que tienen fuertes percepciones de satisfaccion en el departamento son mas proclives a lograr mayores niveles de comportamiento de ciudadania organizacional (Robbins & Timothy, 2013, pág. 85).
- c) Satisfacción de la propia tarea: Es el reflejo de la combinacion de la eficacia y la eficiencia en la realizacion de las principales tareas laborales (Robbins & Timothy, 2013, pág. 85).

### **A. Importancia sobre la participación**

Según Robbins & Timothy (2013,pág. 86) Un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella. La mayoría de las investigaciones se han enfocado en el apego emocional hacia una organización y en la creencia en sus valores, como el “compromiso de los trabajadores”.

Pareceque hay una relación positiva entre el compromiso organizacional y la productividad.



## 2.3. Marco conceptual o definición de términos

### 2.3.1. Actitudes

Son enunciados de evaluación favorables o desfavorables acerca de objetos individuos o eventos. Reflejan como se siente alguien con respecto a algo . Cuando digo “ me gust mi empleo “, expreso mi actitud hacia el trabajo. (Robbins & Timothy, 2013, pág. 70).

### 2.3.2. Clima Laboral

Las percepciones compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da , las relaciones interpersonales que tiene lugar en torno a él (Rogríguez Mansilla, 2001, pág. 37).

### 2.3.3. 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 & Guerra, 2007, pág. 8).

### 2.3.4. Eficacia

Es el logro de objetivos (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 24).

### 2.3.5. Eficiencia

Logro de los fines con el mínimo de recursos (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 24).

### 2.3.6. Gerente

Señala que el termino gerente es un eufemismo para designar el acto de guiar a los demás, lograr que las cosas se hagan, dar y ejecutar órdenes. (Schwarzkopf & Rainer, 2010)

### 2.3.7. Metas

Es el nivel de produccion deseado por un individuo, para su logro en un periodo determinado (Drucker, 2013, pág. 26).





### **2.3.8. Motivación**

Termino general que aplica a todo tipo de impulso, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 74).

### **2.3.9. 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)(Robbins & Timothy, 2013, pág. 139).

### **2.3.10. Participación**

Es involucrar a una persona en una cuestión que le afecta con el fin de que contribuyan con conocimientos valiosos para el éxito de la empresa (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 78).

### **2.3.11. Políticas**

Declaraciones o interpretaciones generales que orientan las reflexiones para la toma de decisiones (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 89).

### **2.3.12. 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 (Robbins & Timothy, 2013, pág. 24).

### **2.3.13. Promoción**

Cambio dentro de una organización hacia un puesto más alto con mayores responsabilidades y que requiere habilidades más avanzadas; casi siempre incluye un aumento en estatus y sueldo (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 56).

### **2.3.14. Reconocimiento**

Todo administrativo corresponder a este importante sentimiento humano porque es una responsabilidad fundamental de un Gerente el valorar y reconocer los buenos desempeños de quienes aportan a una empresa. (Hernandez Salazar, 2011, pág. 33).



### **2.3.15. Satisfacción**

Es un estado mental del usuario a 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 Salazar, 2011, pág. 65).

### **2.3.16. Toma de decisiones**

La selección de un curso de acción entre varias alternativas (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012, pág. 79).

### **2.3.17. Remuneración**

Sistema de Incentivos y premios que la organización establece para motivar y recompensar a las personas que trabajan en ella. Así, la remuneración conforma todas las formas de pago posible al personal, y es quizá la razón principal de que las personas busquen empleo. Es una necesidad vital, cuya importancia radica en el punto de vista de cada persona (Chiavenato I. , 2011).

### **2.3.18. 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 I. , 2011).

### **2.3.19. Comunicación**

Comunicar significa volver algo común, un mensaje, una noticia, una información, un significado cualquiera. En consecuencia, la comunicación es un puente que permite a ese algo pasar de una persona a otra, de una organización a otra (Chiavenato I. , 2004).



### 2.3.20. Empatía

La empatía, llamada también inteligencia interpersonal en la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, es la capacidad cognitiva de percibir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir. También es un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra. (Mercado Velasco, 2011)

### 2.3.21. Liderazgo

Es la capacidad de influir, motivar y permitir que otras personas contribuyan a la eficacia y el éxito de las empresas de las que son miembros (Eisenberg, Afkhami, & Vaziri, 2005).

### 2.3.22. Cooperación

Se refiere al sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores (Fuente Arias, 2004).

## 2.4. Variable de estudio

### 2.4.1. Identificación de variable

**Variable única:** Satisfacción Laboral

### 2.4.2. Conceptualización de variable

**Tabla 1: Conceptualización de la variable**

VARIABLE	CONCEPTO
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins & Judge, 2013).

### 2.4.3. Operacionalización de variables

Tabla 2: Operacionalización de la variable

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	SUPERVISIÓN	La frecuencia de Supervisión
		Apoyo por parte del supervisor.
		Relación con los superiores
	AMBIENTE FÍSICO	Lugar de trabajo
		Ventilación
		Iluminación
	PRESTACIONES	Salario
		Oportunidades de Promoción
		Oportunidades de Formación
	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	La identidad de la tarea.
		Productividad
		Objetivos y metas
	PARTICIPACIÓN	Grupo de trabajo
		Satisfacción en el departamento
		Satisfacción de la propia tarea.

### 2.5. Caracterización de la empresa

ESSALUD es un organismo público descentralizado con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al sector de trabajo y promoción de empleo, con autonomía técnica administrativa, economía financiera presupuestal y contable. Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados a través el otorgamiento de prestaciones de prevención promoción, rehabilitación, prestaciones económicas y sociales que corresponden al régimen contributivo de la seguridad social en salud, así como otros riesgos humanos.

#### 2.5.1. Visión

Ser la Institución Líder Nacional de la seguridad Social en Salud, comprometidos con la atención Integral de las necesidades y expectativas de la población asegurada, con equidad y solidaridad hacia la universalización de la seguridad social en Salud.



### 2.5.2. Misión

“Somos una Institución de Seguridad Social en Salud que brinda una atención integral con calidad y eficiencia para mejorar el bienestar de nuestros asegurados”.

### 2.5.3. Principios de ESSALUD

**Solidaridad:** Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.

**Universalidad:** Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.

**Igualdad:** La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.

**Unidad:** Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.

**Integralidad:** El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.

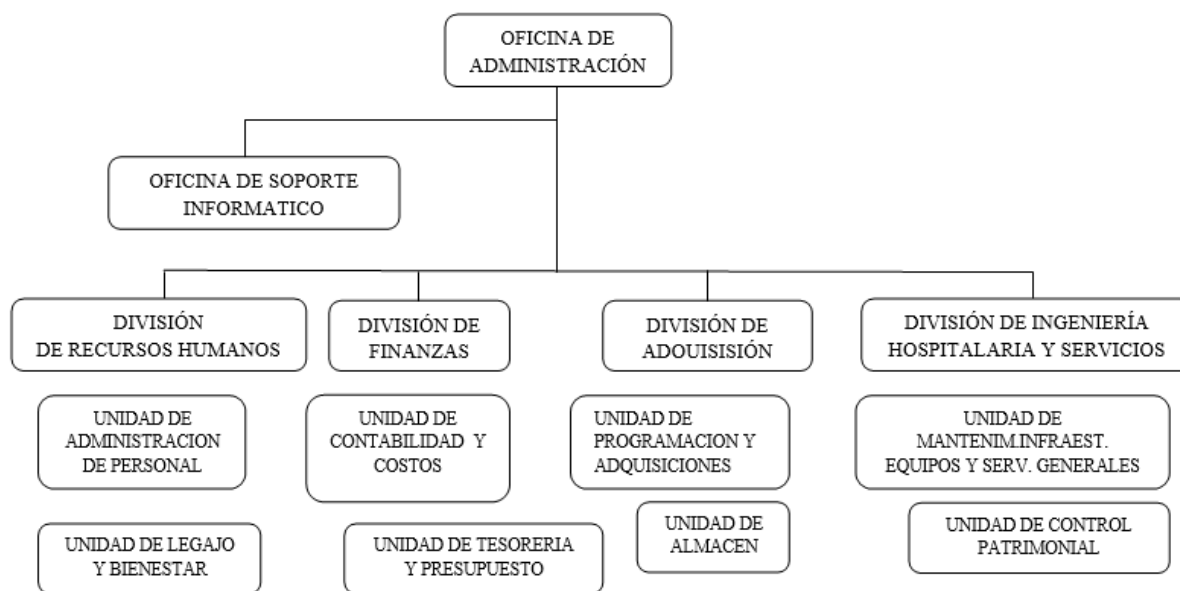
**Autonomía:** La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).



### 2.5.3. Organigrama



ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA RED ASISTENCIAL CUSCO





## CAPÍTULO III

### MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (Carrasco, 2005, pág. 43).

#### 3.2. Enfoque de investigación

La presente investigación es cuantitativa “los estudios cuantitativos son parte del estudio del análisis de datos numéricos, a través de la estadística, para dar solución a preguntas de investigación o para efectuar o verificar una hipótesis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

#### 3.3. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental y se menciona que una investigación es no experimental cuando: el investigador no propicia cambios intencionales en las variables estudiadas y los datos son recogidos en un determinado tiempo. (Hernández S., Zapata, & Mendoza, 2013, pág. 19)

#### 3.4. Alcance de la investigación

El alcance de la investigación es descriptivo ya que solo se va a describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 80).

#### 3.5. La población y muestra de investigación

##### 3.5.1. Población

La población motivo de la investigación está formada por 101 colaboradores de la Oficina de Administración que labora en EsSalud-Red Asistencial Cusco.



### 3.5.2. Muestra

En la presente investigación, la muestra se consideró a la población total de 101 colaboradores de la Oficina de Administración que labora en EsSalud-Red Asistencial Cusco,

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

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y tratamiento de los datos hacia la consecución de los objetivos de la presente investigación serán los siguientes:

**Tabla 3: Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica	Instrumento
- Encuesta	- Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

### 3.7. Procesamiento del análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizó una computadora, la hoja de datos de Excel y el programa SPS para la tabulación; con los resultados se procederá al análisis y llegar a las conclusiones y recomendaciones



## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS

## 4.1. Presentación y fiabilidad del instrumento aplicado

## 4.1.1. Presentación del instrumento

Para conocer cuáles son los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016, se aplicó un cuestionario a los colaboradores, en el que se considera 28 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4: Distribución de los ítems del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Satisfacción Laboral	Supervisión	La frecuencia de supervisión	1, 2
		Apoyo por parte del supervisor	3,4
		Relación con los superiores	5,6
	Ambiente Físico	Lugar de trabajo	7,8
		Ventilación	9
		Iluminación	10,11
	Prestaciones	Salario	12,13
		Oportunidades de promoción	14,15
		Oportunidades de formación	16,17
	Satisfacción Intrínseca	La identidad de la tarea	18,19
		Productividad	20,21
		Objetivos y metas	22,23
	Participación	Grupo de trabajo	24,25
		Satisfacción en el departamento	26
		Satisfacción de la propia tarea	27,28

Fuente: Elaboración propia

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación.

**Tabla 5: Descripción de la escala de medición**

Medida	Nivel	Interpretación
Siempre	4.21 - 5	Muy Satisfecho
Casi siempre	3.41 – 4.20	Satisfecho
A veces	2.61 – 3.40	Ni Insatisfecho ni Satisfecho
Casi nunca	1.81 – 2.60	Insatisfecho
Nunca	1 – 1,80	Muy insatisfecho

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.2. Fiabilidad del instrumento aplicado

Para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado en la determinación de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco. Se utilizó la técnica estadística “Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento 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 6: Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.940	28

Fuente: Elaboración propia

Como se observa, el Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.940 por lo que se establece que el instrumento es fiable para el procesamiento de datos.

**Tabla 7: Edad de los colaboradores de la oficina de administración**

	N	Porcentaje
Menor a 20	0	0%
De 20 a 29	0	0%
De 30 a 39	1	1%
De 40 a 49	58	57.4%
Mayor a 50	42	41.6%
Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia

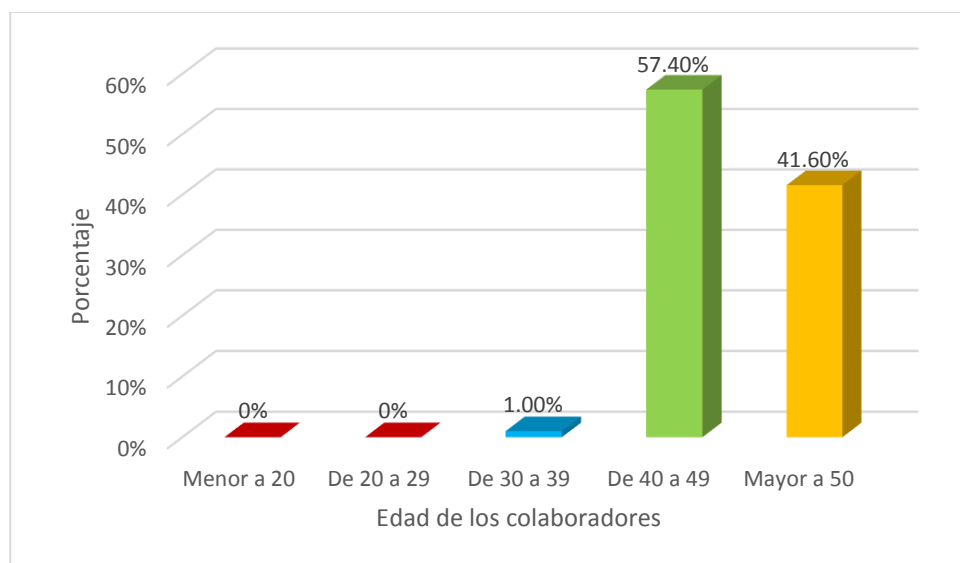


Figura 1: Edad de los Colaboradores

Fuente: Elaboración propia

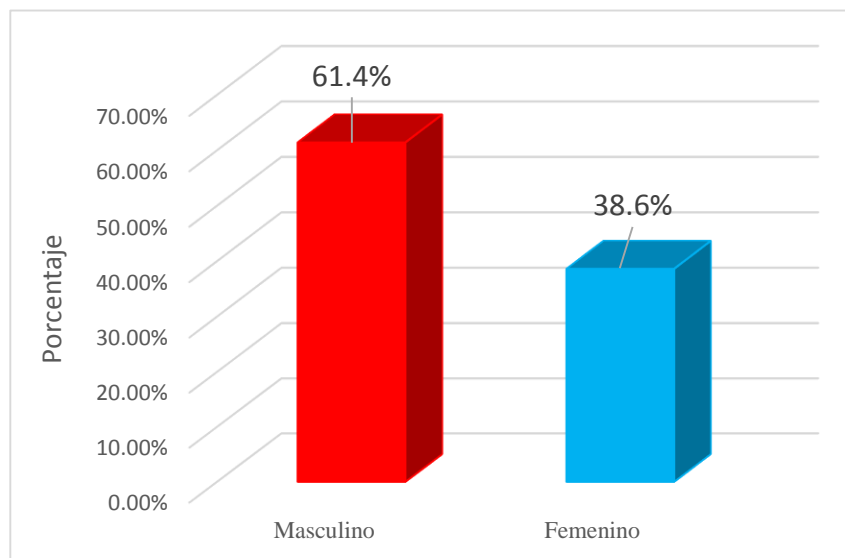
**Interpretación y análisis:**

- Como se observa en la tabla 7, en la edad de los colaboradores de la oficina de administración de EsSalud, existe un 57.4% se encuentran entre las edades de 40 a 49 años y 41.6% mayor a 50 años respectivamente, mientras que un 1% se ubica de 30 a 39 años.
- Por lo tanto, la prueba concluye que la distribución de edades de los trabajadores en los diferentes departamentos se encuentra entre los 40 y 50 años.

**Tabla 8: Sexo de los colaboradores de la oficina de administración**

	N	Porcentaje
Masculino	62	61.4%
Femenino	39	38.6%
Total	101	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Sexo de los colaboradores  
Fuente: Elaboración propia**Interpretación y análisis:**

- Como se observa en la tabla 8, en el sexo de los colaboradores de la oficina de administración de EsSalud, del total de encuestados un 61.4% fue masculino, mientras que un 38.6% era femenino.
- Lo que evidencia que en el área trabajan más varones que mujeres.

**Tabla 9: Área de los colaboradores de la oficina de Administración**

Área	N	Porcentaje
Despacho de Administración	4	4%
Div. Adquisiciones	18	17.8%
Div. Finanzas	28	27.7%
Div. Ing. Hospitalaria	27	26.7%
Div. Recursos Humanos	17	16.8%
Div. Soporte Informático	7	6.9%
Total	101	100%

F

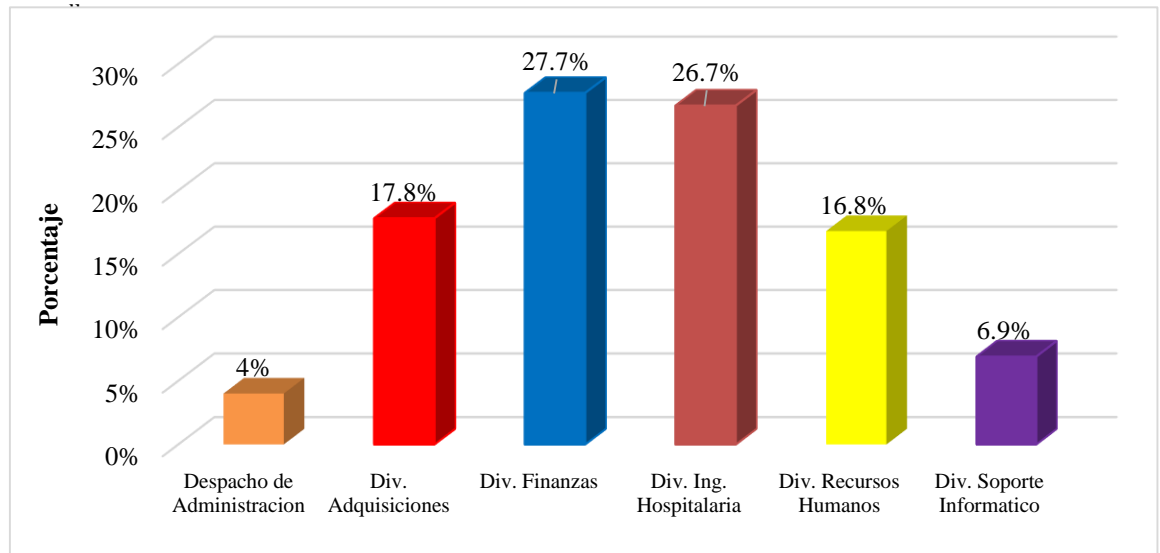


Figura 3:  
Área de los Colaboradores  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Como se observa en la tabla 9, en el área de los colaboradores de la oficina de administración se encuentran distribuidos en 27.7% División de Finanzas; 26.7% División de Ingeniería Hospitalaria; 17.8% División de Adquisiciones; 16.8% División de Recursos Humanos; 6.9% División de Soporte Informático y finalmente con un 4% Despacho de Administración. Lo que evidencia que la mayor cantidad de colaboradores se encuentran ubicados en la División de Finanzas y División de Ingeniería Hospitalaria, por ser estas las que tienen mayores tareas y actividades para el hospital, a pesar que hay áreas como

División de Adquisiciones que requieren mayor cantidad de colaboradores debido a que el trabajo es bastante, no se asigna mayor personal y tampoco hay espacio suficiente.

#### 4.2. Resultados de las dimensiones de la satisfacción laboral

Para conocer cómo son los factores de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016. Se consideró las dimensiones: La Supervisión, el ambiente físico, las prestaciones, satisfacción intrínseca y la participación. Los resultados se presentan a continuación:

##### 4.2.1. La supervisión

Para conocer como es la Supervisión de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco se consideró los indicadores: La frecuencia de supervisión, Apoyo por parte del supervisor, Relación con los superiores.

**Tabla 10: Indicadores de la supervisión**

	La Frecuencia de supervisión		Apoyo por parte del supervisor		Relación con los superiores	
	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0
Insatisfecho	0	0%	14	13.9%	37	36.6%
Ni insatisfecho ni satisfecho	69	68.3%	52	51.5%	63	62.4%
Satisfecho	17	16.8%	35	34.7%	1	1%
Muy satisfecho	15	14.9%	0	0%	0	0
Total	101	100%	101	100%	101	100%

Fuente: Elaboración propia

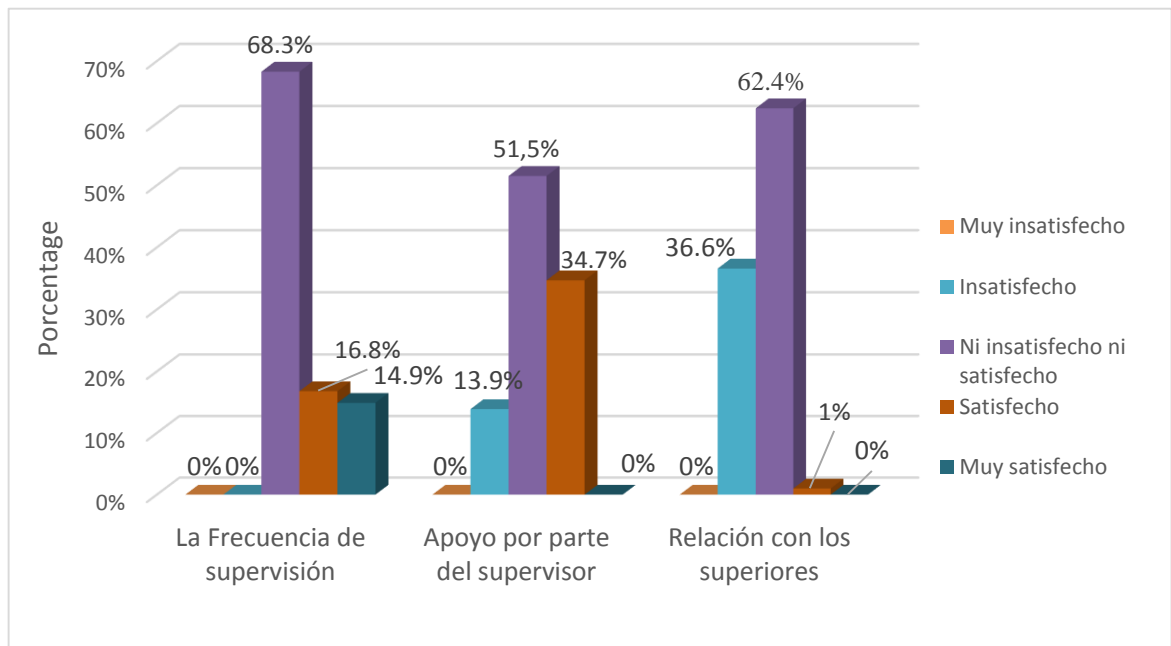


Figura 4: Indicadores de la supervisión  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- Como se observa en la tabla 10, en lo que se refiere a la frecuencia de supervisión de los colaboradores de la oficina de administración de EsSalud, existe un 14.9% y 16.8% que se encuentran muy satisfecho y satisfecho respectivamente con la frecuencia de supervisión, mientras un 68.3% está ni insatisfecho ni satisfecho con la frecuencia de supervisión, así mismo se observa como muy insatisfecho e insatisfecho un porcentaje del 0% en cuanto a las respuestas de los colaboradores; esto puede deberse a que la institución realiza muy pocas supervisiones a lo largo de año, así mismo consideran que casi nunca les ayuda a mejorar su trabajo; por lo que el colaborador no siente que su trabajo sea importante para la institución o consideran que el supervisor da por hecho el conocimiento en la ejecución de las tareas de los colaboradores.
- En cuanto al apoyo por parte del supervisor, 34.7% se considera satisfecho, mientras el 51.5% consideran ni insatisfecho ni satisfecho, con el apoyo que reciben por parte del supervisor, lo que se ve reflejado en el esfuerzo que los colaboradores hacen en sus puestos de trabajo, además que los jefes no hacen un esfuerzo por mantenerlos informados sobre las tareas asignadas.

- En la relación con los superiores el 36.6% se consideran insatisfecho mientras que el 62.4% consideran ni insatisfecho ni satisfecho, se observan también un 0% que se consideran muy insatisfecho y muy satisfecho respectivamente, lo que evidencia como se da la comunicación por parte de los superiores, los colaboradores consideran que los superiores no solucionan los problemas de manera creativa, y que casi nunca consideran las opiniones o sugerencias por parte de los colaboradores.

**Tabla 11: La Supervisión**

La Supervisión	N	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	15	14.9%
Ni insatisfecho ni satisfecho	71	70.3%
Satisfecho	15	14.9%
Muy satisfecho	0	0%
Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia

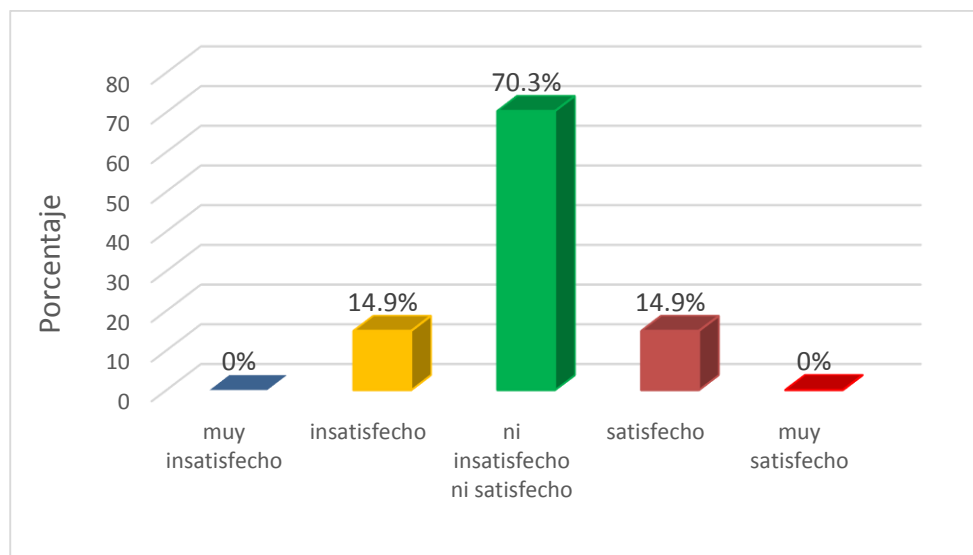


Figura 5: Supervisión  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Se observa con un 70.3% que los colaboradores se consideran ni insatisfecho ni satisfecho con la supervisión, esto se refleja en el sentir de los colaboradores respecto a la forma en



que los superiores juzgan la tarea, la frecuencia de las supervisiones, del apoyo para mejorar su trabajo y de las relaciones con su superior.

**Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la Supervisión**

	Promedio	Nivel
La frecuencia de supervisión	3.1	Regular
Apoyo por parte del supervisor	3.2	Regular
Relación con los superiores	2.3	Malo

Fuente: Elaboración propia

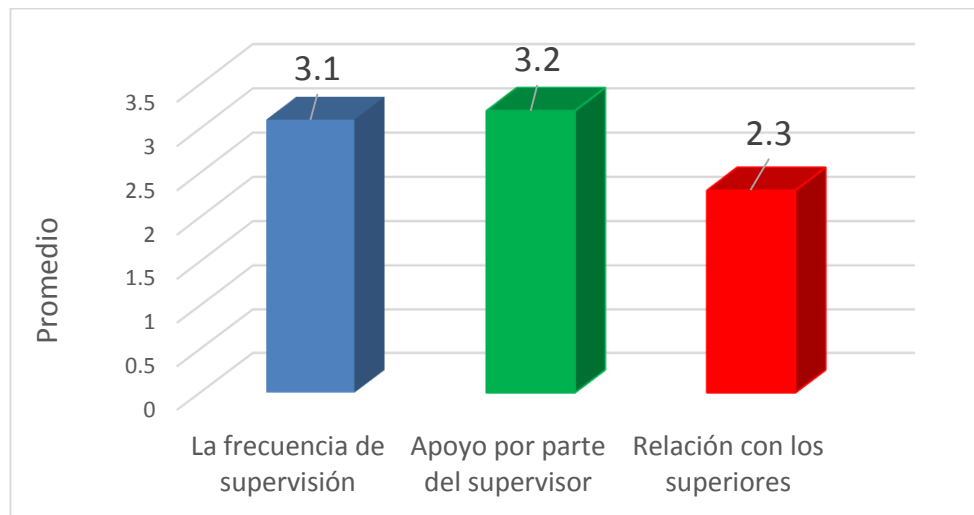


Figura 6: Comparación promedio de los indicadores de la Supervisión

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- La comparación promedio respecto a los indicadores de la supervisión muestra que los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.2 de promedio con un nivel regular; la frecuencia de supervisión un 3.1 de promedio con un nivel regular y finalmente la relación con los superiores un 2.3 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la relación con los superiores necesita mayor atención por parte de la institución.

**4.2.2. El Ambiente Físico**

Para conocer cómo se da el ambiente físico en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco se consideró los indicadores: Lugar de trabajo, Ventilación, Iluminación.

**Tabla 13: Indicadores del Ambiente Físico**

	Lugar de Trabajo		Ventilación		Iluminación	
	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0%	21	20.8%	4	4%
Insatisfecho	1	1%	78	77.2%	64	63.4%
Ni insatisfecho ni satisfecho	50	49.5%	2	2%	33	32.7%
Satisfecho	50	49.5%	0	0%	0	0%
Muy satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

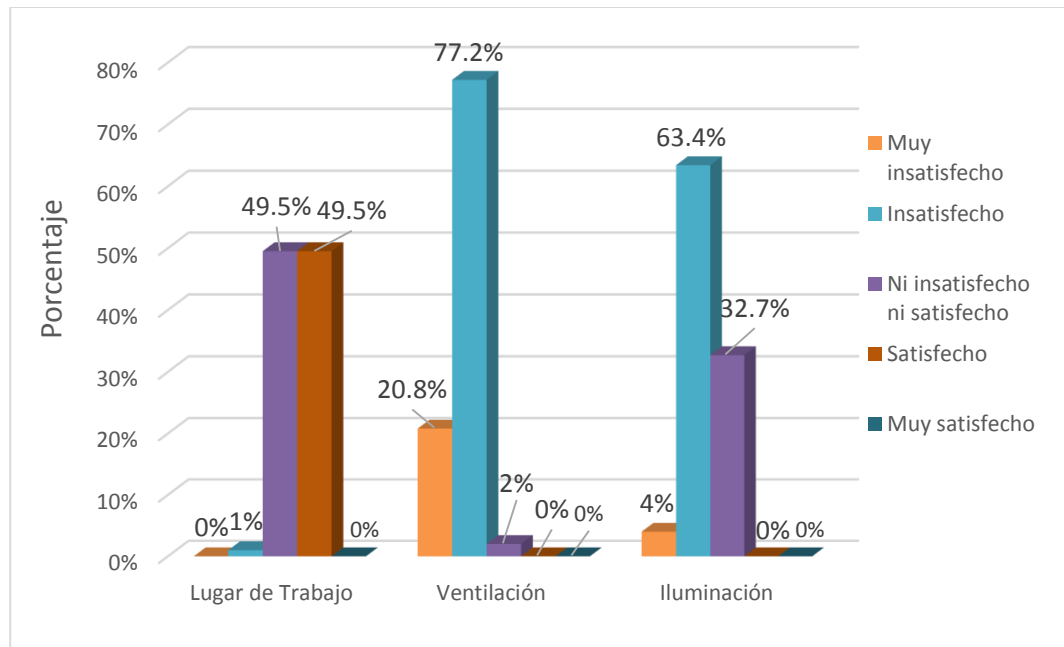


Figura 7: Indicadores del Ambiente Físico  
Fuente: Elaboración propia



**Interpretación y análisis:**

- En la figura se observa que los colaboradores consideran que un 49.5% está ni insatisfecho ni satisfecho con el lugar de trabajo, un 49.5% se consideran satisfechos; lo que muestra que un gran porcentaje de colaboradores opinan que, en el lugar de trabajo al realizar las labores, los escritorios se encuentran muy pegados por falta de espacio, los cables de las computadoras están dispersos ocasionando tropiezos; lo que ocasiona molestias en el lugar de trabajo.
- En lo que se refiere a la ventilación, el 20.8% de los colaboradores consideran estar muy insatisfecho, el 77.2% está insatisfecho con el ambiente físico del trabajo, se observa en los datos que el 0% se encuentra satisfecho en lo que se refiere a la ventilación, lo que evidencia que los colaboradores carecen de las condiciones mínimas necesarias para realizar sus labores, al no existir una buena ventilación ya que los ambientes no han sido construido para oficina sino para otro uso solamente los han acondicionado.
- En relación a la iluminación, la respuesta de los colaboradores evidencia que el 63.4% se encuentran insatisfechos con las condiciones ambientales, y el 32.7% está ni insatisfecho ni satisfecho, lo preocupante es que ningún colaborador considera a la iluminación como positiva para este indicador, ya que los ambientes no cuentan con ventanas y si estas hay en algunos ambientes son muy pequeñas lo que impide el ingreso de luz natural y se hace uso de la luz artificial a esto se suma el frio y la humedad que existen.

**Tabla 14:El Ambiente Físico**

	N	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	66	65.3%
Ni insatisfecho ni satisfecho	35	34.7%
Satisfecho	0	0%
Muy Satisfecho	0	0%
Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia

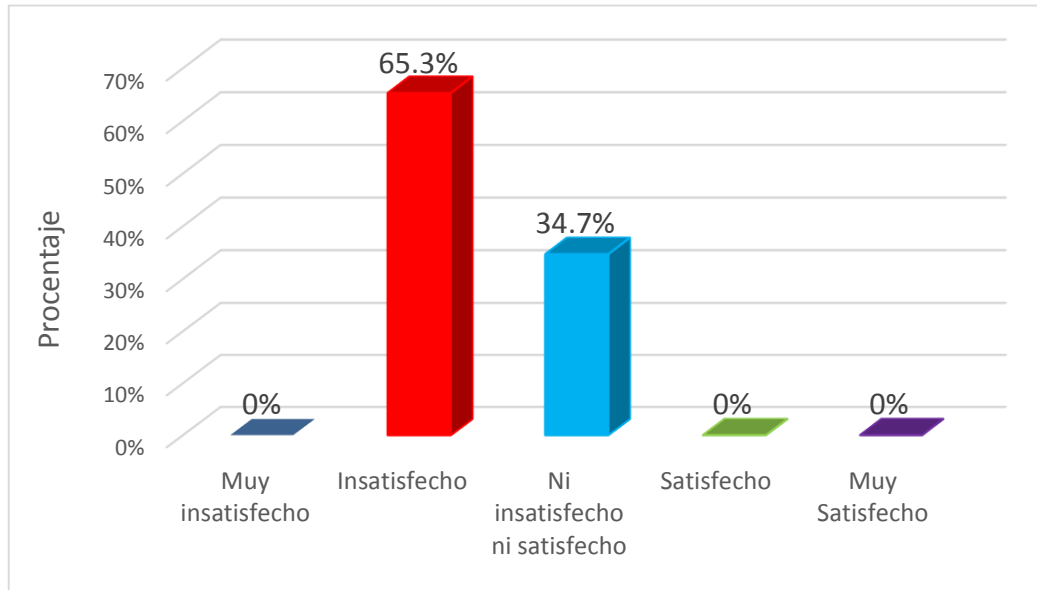


Figura 8: El Ambiente Físico  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Se observa que los colaboradores se sienten insatisfechos con el ambiente físico, dato que se ve reflejado con un 65.3%, esto evidencia que el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, la salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, no ayudan al desarrollo de las labores.

**Tabla 15: Comparación promedio del Ambiente Físico**

	Promedio	Nivel
Lugar de trabajo	3.3	Regular
Ventilación	1.81	Malo
Iluminación	2.5	Malo

Fuente: Elaboración propia

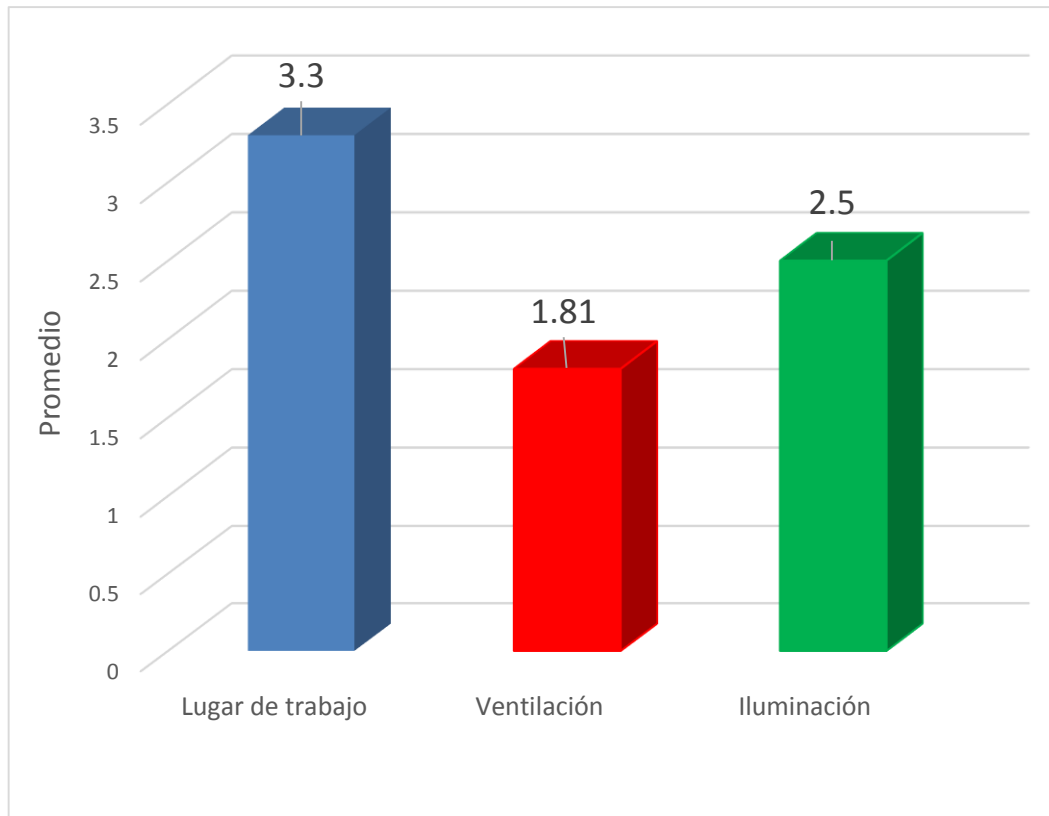


Figura 9: Comparación promedio del Ambiente Físico  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- La comparación promedio respecto a los indicadores del ambiente físico, muestra que los colaboradores consideran al lugar de trabajo con un 3.3 de promedio situándolo en un nivel regular; la iluminación 2.5 de promedio con un nivel malo y finalmente la ventilación un 1.81 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que el ambiente físico necesita mayor atención por parte de la institución.

#### 4.2.3. Prestaciones

Para conocer cómo se da las prestaciones en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco se consideró los indicadores: Salario, Oportunidades de promoción, Oportunidades de formación.

**Tabla 16:Indicadores de las Prestaciones**

	Salario		Oportunidades de Promoción		Oportunidades de Formación	
	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	50	49.5%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	50	49.5%	12	11.9%	0	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	1	1%	65	64.4%	62	61.4%
Satisfecho	0	0%	24	23.8%	39	38.6%
Muy satisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

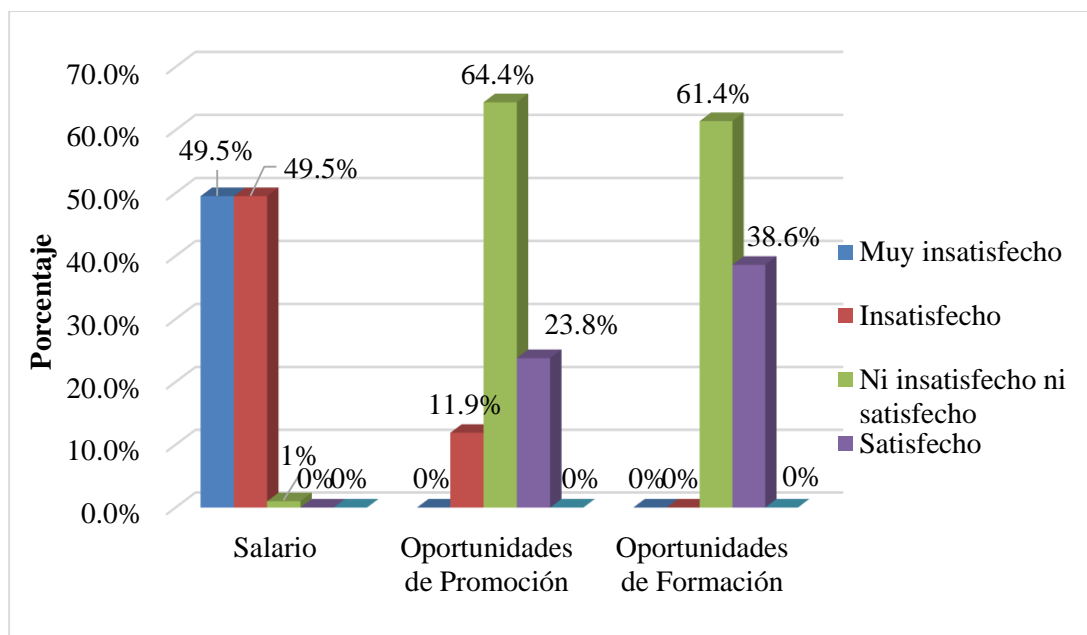


Figura 10: Indicadores de las Prestaciones  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- En la figura se observa que los colaboradores consideran que un 49.5% está muy insatisfecho e insatisfecho respectivamente con el salario que perciben, lo que muestra que los pagos que compensan a los individuos por el tiempo y el esfuerzo dedicado al cumplimiento de las tareas no son suficientes desde la perspectiva del colaborador,el

personal no se siente satisfecho con el salario percibido ya que cuentan con sobrecarga laboral y no recompensa sus esfuerzos realizados.

- En lo que se refiere a las oportunidades de promoción, el 64.4% de los colaboradores consideran estar ni insatisfecho ni satisfecho, lo que significa que a veces la empresa da oportunidades de promoción y ascenso y solo un 23.8% considera que tiene oportunidad de acceder a ascensos dentro de la institución, por lo que los empleados se sienten desmotivados y no son promocionados pese a que tiene muchos años de servicio.
- En relación a las oportunidades de formación, la respuesta de los colaboradores evidencia que el 61.4% está ni insatisfecho ni satisfecho, y el 38.6% se considera satisfecho con los programas de capacitación que brinda la institución; no siempre se participa de las capacitaciones de la empresa porque hay sobrecarga laboral y por ende no asisten ya que estas se dan en horario de trabajo y no hay un horario flexible para que el colaborador pueda asistir.

**Tabla 17: Las prestaciones**

	N	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	36	35.6%
Ni insatisfecho ni satisfecho	65	64.4%
Satisfecho	0	0%
Muy Satisfecho	0	0%
Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia

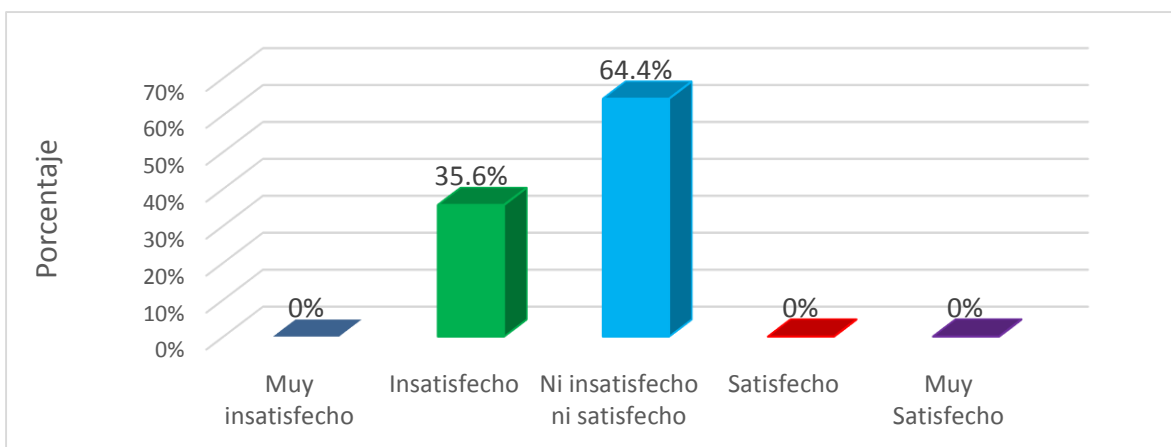


Figura 11: Prestaciones  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Los datos respecto a las prestaciones evidencian que los colaboradores se sienten ni insatisfecho ni satisfecho con 64.4% así mismo el 35.6% manifiesta sentirse insatisfecho con grado en que la empresa cumple el convenio, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación.

**Tabla 18: Comparación promedio de los indicadores de las Prestaciones**

	Promedio	Nivel
Salario	1.5	Muy Malo
Oportunidades de promoción	2.8	Regular
Oportunidades de formación	3.0	Regular

Fuente: Elaboración propia

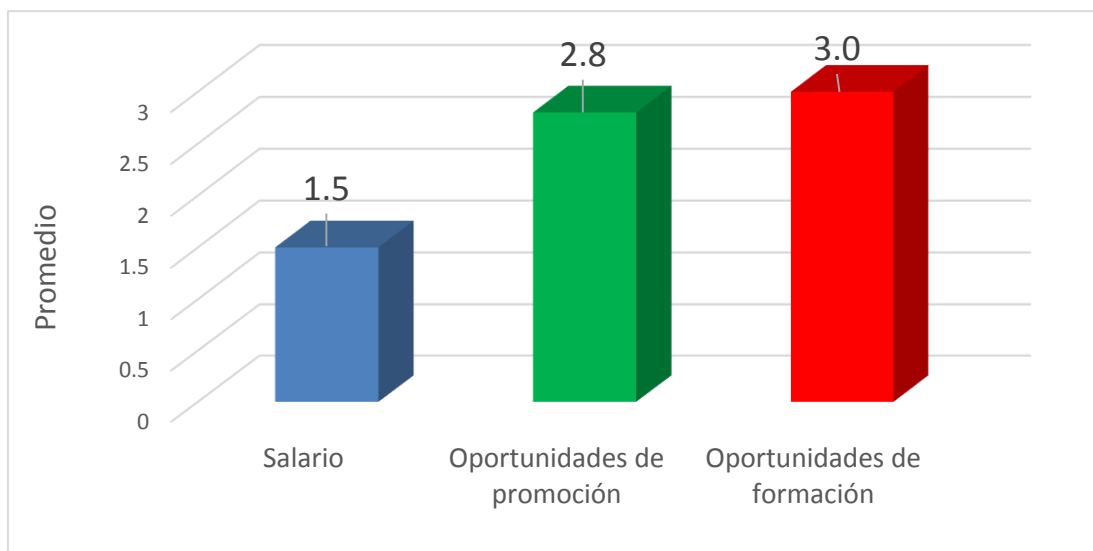


Figura 12: Comparación promedio de los indicadores de las Prestaciones

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- La comparación promedio respecto a los indicadores de las prestaciones, muestra que los colaboradores consideran a las oportunidades de formación un 3.0 de promedio situándolo



en un nivel regular; las oportunidades de promoción 2.8 de promedio con un nivel regular y finalmente el salario un 1.5 de promedio con un nivel muy malo, lo que evidencia que el salario percibido por los colaboradores no les genera satisfacción así mismo consideran que no son promocionados a pesar de contar con año de servicio, además consideran que las capacitaciones se dan en horario laboral y por ende no pueden asistir por la sobrecarga laboral.

**4.2.4. Satisfacción Intrínseca**

Para conocer como es la satisfacción Intrínseca en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco se consideró los indicadores: La identidad de la tarea, productividad, objetivos y metas.

**Tabla 19: Indicadores de la Satisfacción Intrínseca**

	La identidad de la tarea		Productividad		Objetivos y Metas	
	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0%	32	31.7%	0	0%
Insatisfecho	0	0%	4	4%	1	1%
Ni insatisfecho ni satisfecho	0	0%	65	64.4%	13	12%
Satisfecho	2	2%	0	0%	62	62%
Muy Satisfecho	99	98%	0	0%	25	25%
Total	101	100%	101	100%	101	100%

Fuente: Elaboración propia

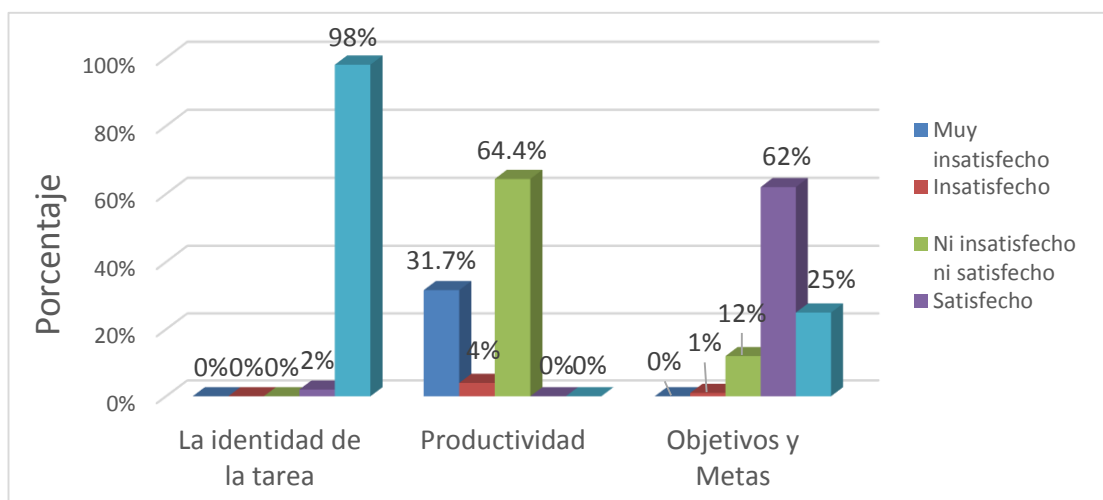


Figura 13: Indicadores de la Satisfacción Intrínseca  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- En la figura se observa que el 98% está muy satisfecho con la identidad de la tarea, consideran que el trabajo que realizan está bien hecho, aunque casi siempre este les genere estrés, debido a que la carga laboral es demasiada y no hay el suficiente personal de apoyo para realizar las tareas.
- En lo que se refiere a la productividad, un 64.4% se considera ni insatisfecho ni satisfecho, el 31.7% de los colaboradores consideran estar muy insatisfechos, lo que significa que no se logra alcanzar las metas por exceso de carga laboral y el poco personal en el área y esto se suma que la utilización de los recursos no se hacen con eficiencia, y a esto se suma los retrasos en cuanto a los trámites burocráticos que se dan desde la sede en Lima y por tanto se atrasan todas las operaciones que realizan los colaboradores de la oficina de administración de la sede Cusco.
- En relación a los objetivos y metas, la respuesta de los colaboradores evidencia que el 62% están satisfechos y el 25% se considera muy satisfecho con el logro de los objetivos y metas, por otro lado, el 12% se considera ni insatisfecho ni satisfecho al momento de realizar su trabajo, ya que surgen retrasos en el cumplimiento de las fechas, ya sea por la carga laboral o por la burocracia que se da desde Lima, generando en el trabajador una sensación de hacer las tareas a última hora.

**Tabla 20: Satisfacción Intrínseca**

	N	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	21	20%
Satisfecho	80	80%
Muy Satisfecho	0	0%
Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia

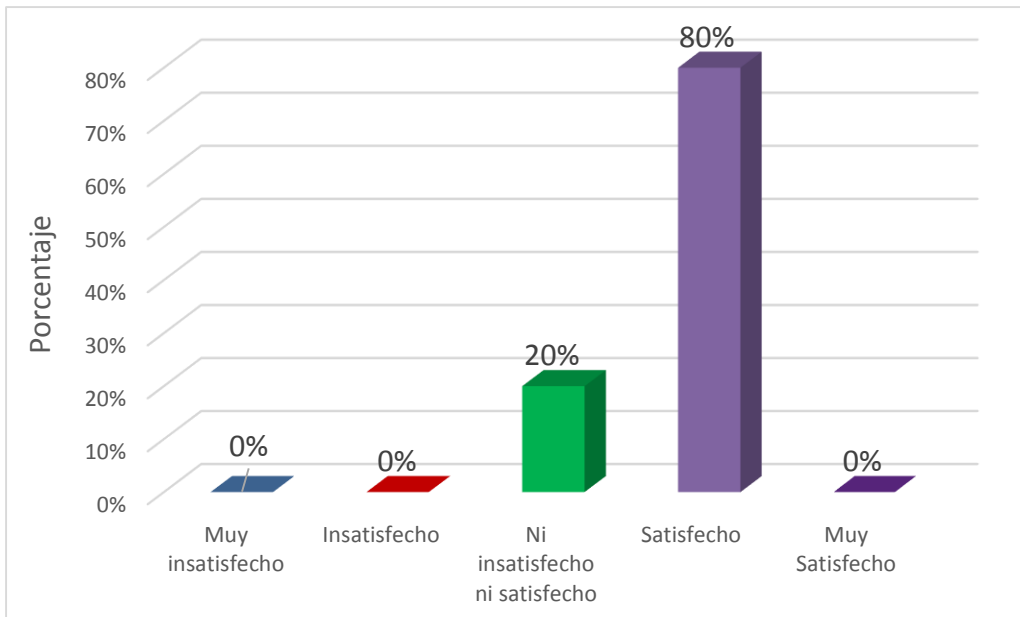


Figura 14: Satisfacción Intrínseca  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Los datos respecto a la satisfacción intrínseca evidencian que los colaboradores se sienten satisfechos con un 80% así mismo el 20% manifiesta sentirse ni insatisfechos ni satisfechos con el trabajo por sí mismo, esto se explica debido a que los colaboradores se sienten identificados con las tareas a realizar, gustan de hacer su trabajo, aunque este les genera estrés por la sobre carga laboral que existe.

**Tabla 21: Comparación promedio de los indicadores de Satisfacción Intrínseca**

	Promedio	Nivel
Identidad de la Tarea	4.7	Muy Bueno
Productividad	2.0	Malo
Objetivos y Metas	3.9	Bueno

Fuente: Elaboración propia

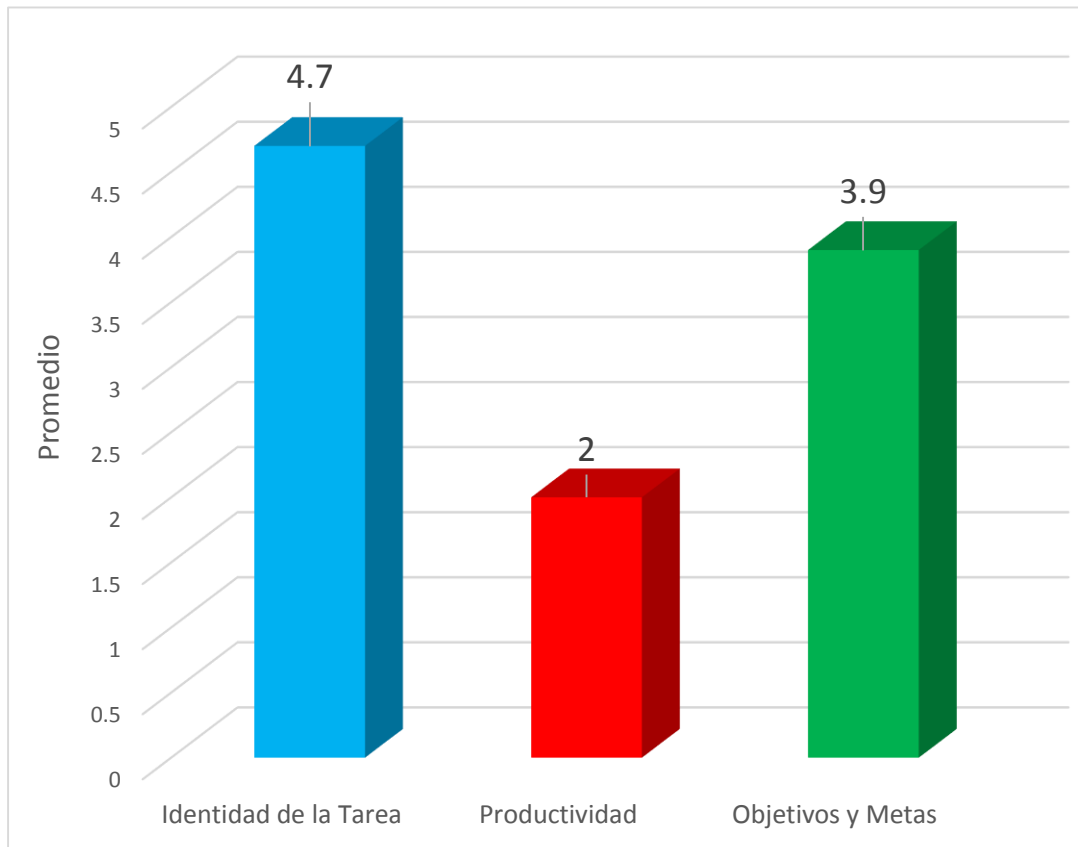


Figura 15: Comparación promedio de los indicadores de satisfacción Intrínseca

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- La comparación promedio respecto a los indicadores de la satisfacción intrínseca, muestra que los colaboradores consideran a la identidad de la tarea en un 4.7 de promedio situándolo en un nivel muy bueno; los objetivos y metas con un 3.9 de promedio con un nivel bueno y finalmente la productividad en un 2 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que los colaboradores no se sientan conformes con la productividad que alcanzan, ya que la sobrecarga laboral no les permite terminar el trabajo de acuerdo a los tiempos establecidos.

#### 4.2.5. Participación

Para conocer como es la participación en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco se consideró los indicadores: Grupo de trabajo, satisfacción en el departamento, satisfacción de la propia tarea.

**Tabla 22: Indicadores de la Participación**

	Grupo de trabajo		Satisfacción en el departamento		Satisfacción de la propia tarea	
	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	0	0%	0	0%	0	0%
Insatisfecho	100	99%	6	5.9%	0	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	0	0%	95	94.1%	0	0%
Satisfecho	1	1%	0	0%	62	61.4%
Muy Satisfecho	0	0%	0	0%	39	38.6%
<b>Total</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>	<b>101</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

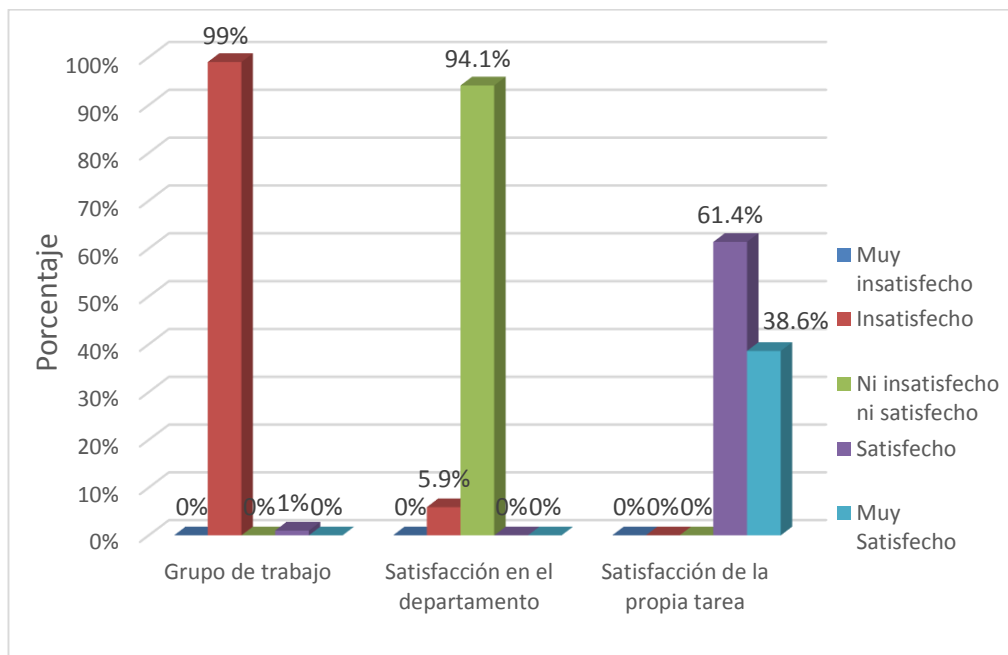


Figura 16: Indicadores de la participación  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- En la figura se observa que los colaboradores consideran en un 99% insatisfecho con el grupo de trabajo, lo que muestra que los colaboradores casi nunca trabajan en equipo y



que las labores que realizan lo hacen de forma individualizada, no buscan ayudarse mutuamente ya sea porque sienten celos laborales y esto afecta los resultados en las labores desempeñadas.

- En lo que se refiere a la satisfacción en el departamento, el 94.1% de los colaboradores consideran estar ni insatisfechos ni satisfecho, lo que significa los colaboradores no se sienten contentos trabajando en el área, ya sea por el ambiente laboral que existe en el área, la poca comunicación y compañerismo que existe entre los colaboradores y a esto se suma la excesiva carga laboral y por la carencia de personal de apoyo, lo cual no les permite participar en las actividades del área.
- En relación a la satisfacción de la propia tarea, la respuesta de los colaboradores evidencia que el 61.4% está satisfecho y el 38.6% se consideran muy satisfechos, respecto al cumplimiento de las labores, consideran que su trabajo es importante para el logro de los objetivos del área, aunque no alcanza el tiempo para cumplir con todas sus obligaciones.

**Tabla 23: La Participación**

	N	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	101	100%
Satisfecho	0	0%
Muy Satisfecho	0	0%
Total	101	100%

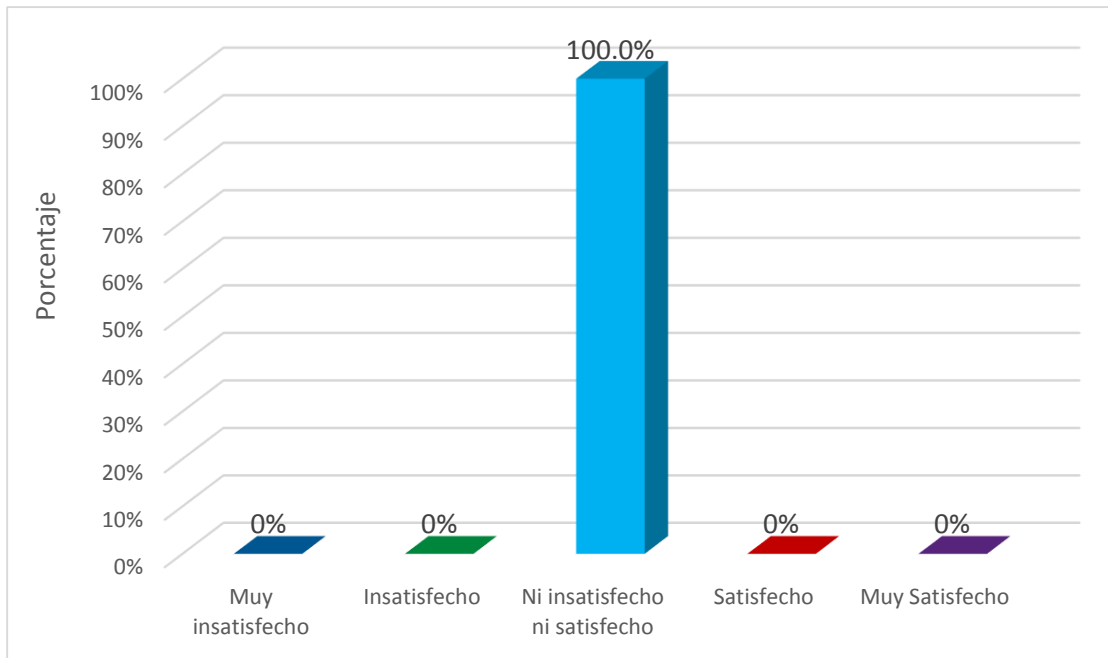


Figura 17: La Participación

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Los datos respecto a la satisfacción con la participación evidencian que los colaboradores en un 100% se sienten ni insatisfechos ni satisfechos con la participación en las decisiones del grupo trabajo, del departamento o de la propia tarea, dato que demuestra que es muy poco el trabajo en equipo y que las relaciones entre los colaboradores no sean las más óptimas.

**Tabla 24: Comparación promedio de los indicadores de la Participación**

	Promedio	Nivel
Grupo de Trabajo	2.0	Malo
Satisfacción en el Departamento	2.9	Regular
Satisfacción de la Propia Tarea	4.1	Bueno

Fuente: Elaboración propia

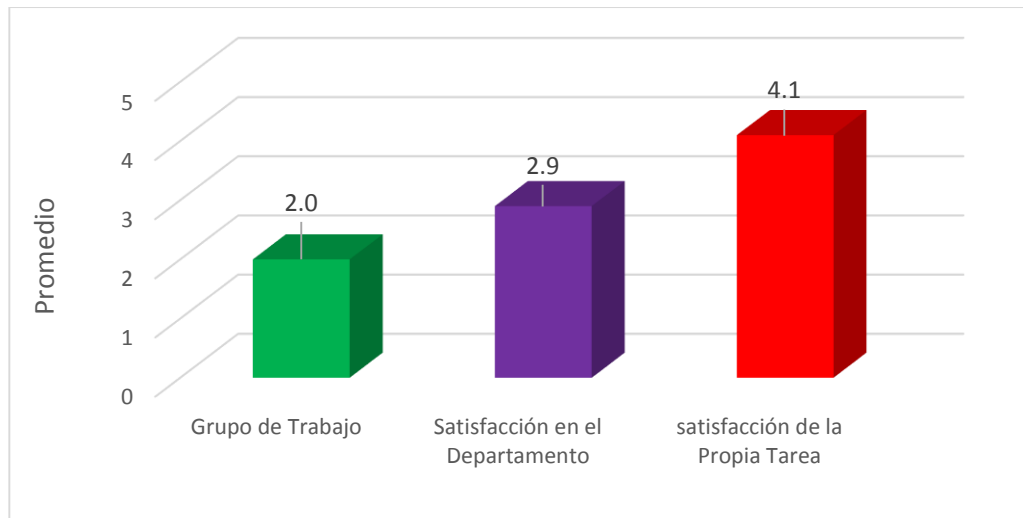


Figura 18: Comparación promedio de los indicadores de la Participación  
Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- La comparación promedio respecto a los indicadores de la participación, muestra que los colaboradores consideran a la satisfacción de la propia tarea en 4.1 de promedio situándolo en un nivel bueno; la satisfacción en el departamento en 2.9 de promedio con un nivel regular y finalmente el grupo de trabajo con 2.0 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que los colaboradores si se sienten satisfechos con la tarea que realizan pero el trabajo en equipo es mínimo, las relaciones con sus compañeros no son las más óptimas y a esto se suma la falta de identificación con actividades dentro del área.

**4.3. Resultados de la variable satisfacción laboral**

**Tabla 25: Factores de la satisfacción laboral**

	N	%
Muy Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Ni insatisfecho ni satisfecho	101	100%
Satisfecho	0	0%
Muy satisfecho	0	0%
Total	101	100%

Fuente: Elaboración propia



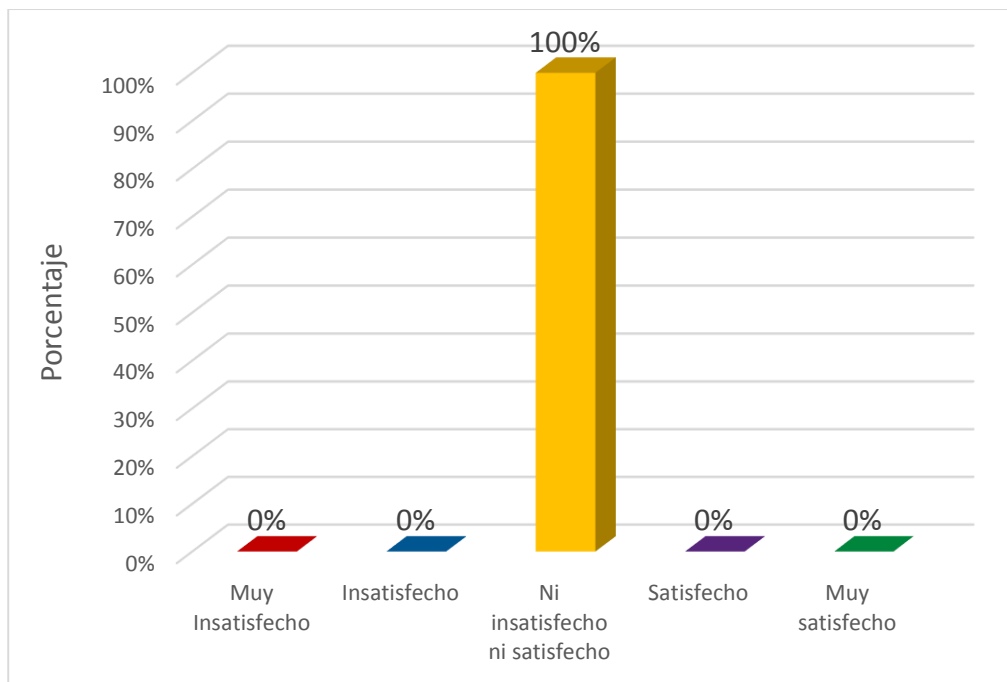


Figura 19: Factores de la satisfacción laboral  
Fuente: Elaboración propia

**Interpretación y análisis:**

- Los datos respecto a la satisfacción laboral se evidencian el 100% de los colaboradores manifiestan sentirse ni insatisfecho ni satisfecho con la institución, es preocupante evidenciar que no existe ni un colaborador del área que tenga un sentimiento positivo respecto a la satisfacción laboral.

**Tabla 26: Comparación promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral**

	Promedio	Nivel
Supervisión	2.8	Regular
Ambiente Físico	2.7	Regular
Prestaciones	2.4	Malo
Satisfacción Intrínseca	3.6	Bueno
Participación	3.0	Regular
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	2.9	Regular

Fuente: Elaboración propia

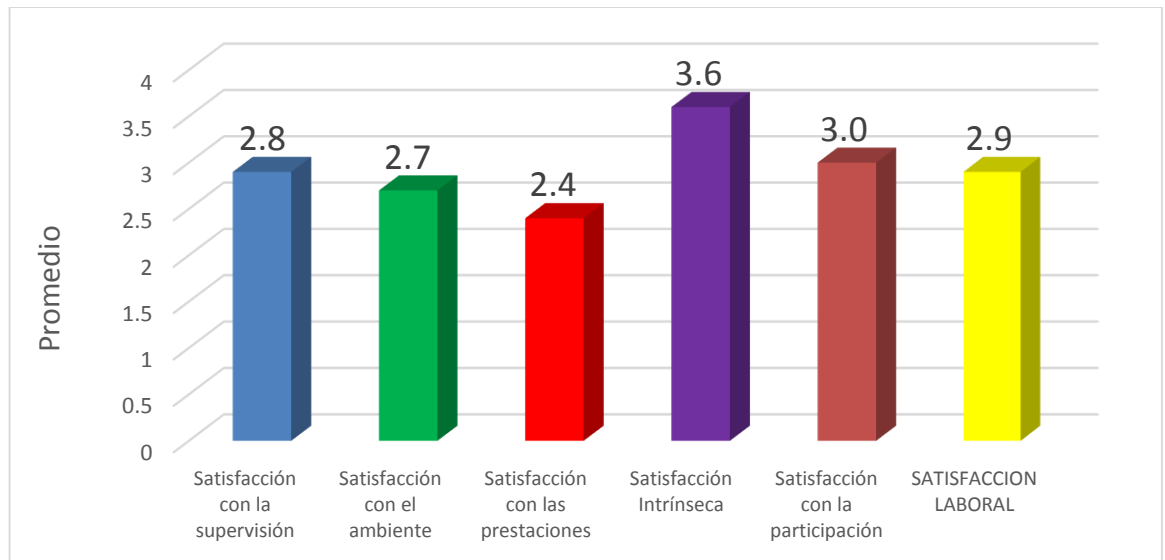


Figura 20: Comparación promedio de las dimensiones de Satisfacción Laboral  
Fuente: Elaboración propia

### Interpretación y análisis:

- La comparación promedio respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, muestra que los colaboradores consideran a la satisfacción intrínseca con un promedio de 3.6 lo que representa un nivel bueno, la participación con un 3.0 de promedio con un nivel regular, la supervisión 2.8 de promedio situándolo en un nivel regular; el ambiente físico 2.7 de promedio con un nivel regular y finalmente las prestaciones con un 2.4 de promedio con un nivel malo; lo que evidencia que la satisfacción laboral de los colaboradores en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco en el año 2016 sea regular.



## CONCLUSIONES

Después de haber realizado el procesamiento de datos se llegó a las siguientes conclusiones:

1. La satisfacción laboral en la oficina de administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco, se considera como regular por parte de los colaboradores, determinado por un 2.9 de promedio; lo que evidencia que los colaboradores se encuentran ni insatisfecho ni satisfecho en la institución respecto a las dimensiones estudiadas y esto genera que las metas objetivos no se lleguen a cumplir de acuerdo a los tiempos establecidos ocasionado frustración en el colaborador y desmotivación con la institución; así mismo se evidencia que la dimensión que representa mayor debilidad para dicha variable son las prestaciones con un 2.4 de promedio con un nivel malo esto debido a que los colaboradores consideran que el salario percibido no está de acuerdo con la carga laboral, se evidencia que las dimensiones consideradas como regular son: el ambiente físico con 2.7 de promedio, la supervisión con 2.8 de promedio y la participación con 3.0 de promedio, los colaboradores consideran a la dimensión satisfacción intrínseca, con promedio de 3.6 representando un nivel bueno, por lo que se podría considerar como un fortaleza para la variable.
2. La dimensión supervisión muestra un resultado regular con un 2.8 de promedio; los colaboradores consideran al apoyo por parte del supervisor con un 3.2 de promedio con un nivel regular; la frecuencia de supervisión un 3.1 de promedio con un nivel regular y finalmente la relación con los superiores un 2.3 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la relación con los superiores representa una debilidad para dicha dimensión esta se ve reflejada en la falta de confianza por parte de los colaboradores hacia el superior y la poca comunicación existente del supervisor.
3. 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 situándolo en un nivel regular; la iluminación 2.5 de promedio con un nivel malo y finalmente la ventilación un 1.81 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que la infraestructura y los materiales de trabajo en cierta manera ayudan a cumplir las labores diarias, pero lo que refiere a la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación, no ayudan al desarrollo de las labores, lo que ocasiona que los colaboradores quieran estar más tiempo fuera de la oficina o en otros casos piden permiso por motivos de salud y eso hace que se retrasen en sus labores y genera stress por no haber llegado a cumplir sus metas.
4. En cuanto a las prestaciones, muestra un resultado malo con un 2.4 de promedio; los colaboradores consideran a las oportunidades de formación 3.3 de promedio situándolo en un



nivel regular; las oportunidades de promoción 2.8 de promedio con un nivel regular y finalmente el salario un 1.5 de promedio con un nivel muy malo, lo que representa una debilidad para dicha dimensión, lo que evidencia que la institución realiza capacitaciones pero los colaboradores no participan, y esto se debe a que no logran terminar su carga laboral a tiempo y porque consideran que no son importantes los temas, se evidencia que los colaboradores tienen conocimiento de los asensos y que estos se dan de forma esporádica, así mismo se manifiesta la insatisfacción en lo que se refiere el salario y que este no está en relación con las tareas que realizan.

5. En cuanto a la satisfacción intrínseca muestra un resultado de bueno con un 3.6 de promedio; los colaboradores consideran a la identidad de la tarea en un 4.7 de promedio situándolo en un nivel muy bueno; los objetivos y metas con un 3.9 de promedio con un nivel bueno y finalmente la productividad en un 2 de promedio con un nivel malo, lo que evidencia que los colaboradores no se sientan conformes con la productividad que alcanzan, ya que la sobrecarga laboral no les permite terminar el trabajo de acuerdo a los tiempos establecidos.
6. Finalmente en lo que se refiere a la participación, muestra un resultado regular con un 3.0 de promedio; los colaboradores consideran la satisfacción de la propia tarea en 4.1 de promedio situándolo en un nivel bueno, la satisfacción en el departamento en 2.9 de promedio con un nivel regular y finalmente el grupo de trabajo con 2.0 de promedio con un nivel malo, lo que refleja la actitud del colaborador en área de trabajo, evidenciando que los colaboradores si se sienten satisfechos con la tarea que realizan pero el trabajo en equipo es mínimo, la realización de labores es de forma individualizada, sin que exista compañerismo, a esto se suma que las relaciones con sus compañeros no son las más óptimas, y todo esto se ve reflejado en la identificación con actividades dentro del área.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco, mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la mencionada oficina, poniendo más atención en lo que se refiere a las formas de motivar e identificar al trabajador, recomendar a los superiores buscar una comunicación asertiva al momento de dar a conocer las metas y objetivos del área y esto debe partir desde la gerencia, lo cual permitirá generar un efecto multiplicador en toda la institución, así mismo la dirección de bienestar del personal debe generar espacios donde se confraternice y se logre unificar al equipo de trabajo según las áreas, ejemplos talleres participativos, seminarios, paseos, y otros donde se pueda dar la oportunidad al personal de mejorar la comunicación.
2. En cuanto a la supervisión se recomienda a la jefe del área de administración recomiende a los superiores mejorar la comunicación en el momento de realizar las inspecciones, que pongan en práctica la escucha activa y que cumplan con hacer un feedback para cada colaborador, y que estas se encuentren evidenciadas en formatos que ayuden a llevar una mejor supervisión, de tal forma que se logre aclarar dudas respecto a los procedimientos y formas de trabajo lo cual ayudara al colaborador en la realización de sus labores.
3. Se recomienda al área de administración en cuanto al ambiente físico que solicite a la dirección pertinente el traslado del área, a ambientes que tenga una mejor infraestructura tanto en espacios como en ventilación e iluminación ya que esto coadyuvará a la obtención de mejores resultados, petición que puede ser canalizada a través de su sindicato.
4. En cuanto a las prestaciones, se recomienda a la institución que se evalúe los contratos de los trabajadores, con la finalidad de poder mejorar el salario que perciben en función de los méritos obtenidos; también se recomienda que se logre la participación de todo el personal en el programa de capacitación, para lograr este punto la dirección encargada, deberá hacer un análisis de los requerimientos de formación para cada área, la cual deberá ser programada de acuerdo a un calendario de capacitaciones, así mismo se recomienda motivar al colaborador a través de certificados o cartas reconocimientos donde se especifique muestras de agradecimiento por la labor que realizan para con la empresa.
5. En cuanto a la satisfacción intrínseca, se recomienda a la institución hacer una evaluación acerca de los procedimientos que se llevan a cabo en dicha área, de tal manera que se pueda obtener un manual de procedimientos donde se especifique las formas y tiempos de realizar las tareas, dichos manuales deberán ser socializados y entregados a los colaboradores, con la finalidad de lograr hacer su trabajo más comprensible, así mismo se recomienda a la



institución que consideren volver a tomar practicantes los cuales serán de mucha ayuda en las labores que realizan los colaboradores, esto permitirá que los colaboradores tengan tiempo para asistir a las capacitaciones.

6. En lo que se refiere a la participación, se recomienda fomentar el trabajo en equipo de los colaboradores a través de talleres donde se trabaje el liderazgo, la comunicación, y el trabajo en equipo entre otros, así mismo se recomienda a los superiores que reconozcan y mencionen la importancia del rol que juegan los colaboradores en la institución para que los colaboradores se sientan seguros de la importancia de su trabajo.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Sanchez, B. (2005). *Taller de nominas* . Mexico : Universidad Nacional Autonoma de Mexico.
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca de desarrollo de Ventajas Competitivas*. Lambayeque: USATE-Escuela de Economia.
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). *Tecnología Y Desempeño Laboral* .
- Aucca Perez, I. M. (2013). *Clima Laboral y Nivel de Satisfaccion del Personal de la Empresa EPS.SEDACUSCO 2011*. Cusco: Facultad de Ciencias Economicas Administrativas y Contables .
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2004). *Administracion en los Nuevos Tiempos*.Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Donnelly, G. (2001). *Las Organizaciones*. Santiago: Mc. Graw Hill.
- Drucker, P. (2013). *Peter Drucker Y La Administracion Por Objetivos*.
- Eisenberg, A., Afkhami, M., & Vaziri, H. (2005). *Liderazgo Para La Toma De Decisiones* . Estados Unidos.
- Fuente Arias, J. (2004). *Perspectivas recientes en el estudio de la motivacion: la Teoria de la Orientacion de Meta*. España: Universidad de Almería.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). *Satisfaccion laboral y su influencia en la productividad (Estudio Realizado en la Delegacion de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango )*. Quetzaltenango: Rafael Landivár.
- Gargallo, A. (2008). La Satisfaccion Laboral y sus Determinantes en las Cooperativas. *Dialnet*, 563-575.
- Garcia Sanchidrean, J. (2007). *Motivacion*. Madrid: Fundacion Confemetal.
- Gonzalez Garcia, J. M. (2006). *Habilidades Directivas*. Malaga, España: Innovacion y Cualificación.



- Hernández S., R., Zapata, N., & Mendoza, P. (2013). *Metodología de la investigación para el bachillerato*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernandez Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfaccion del usuario* . Mexico: Documentos de las Ciencias de la Informacion .
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México.
- Huillca Sergio, R. (2013). *Clima Laboral y Nivel de Satisfaccion del personal en el Banco de Credito del Peru Oficina la Cultura -2013*. Cusco: Facultad de Ciencias Economicas,Administrativas y Contables.
- Ken, O., & Peattie, J. (2007). *La Asociación Americana de Marketing*. Estados Unidos de America.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion: "Una Perspectiva Global y Empresarial"* . Mexico: The McGraw-Hill.
- Mercado Velasco, J. M. (2011). *Sociologia del Siglo xxI.E.E.U.U*: Liberty Drive .
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Ginebra: Ediciones de la OMS.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimo quinta ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. P., & Timothy, A. J. (2013). *Comportamiento Organizacional* . En S. P. Robbins, & A. J. Timothy, *Comportamiento Organizacional Decimoquinta edición* (pág. 74). MEXICO: PEARSON.
- Rodríguez Mansilla, D. (2001). *Gestion Organizacional*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Schwarzkopf, S., & Rainer, G. (2010). *Ernest Dichter and Motivation Research* .Austria: University of Vienna .





Villamil Pineda, O. N., & Sánchez Fonseca, W. J. (2012). *Influencia del Clima Organizacional sobre la Satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*. Honduras: UNITEC.

Winslow Taylor, F. (1856-1917). *Administración Científica*. Filadelfia, Pensilvania, Estados Unidos.

Zapata, J., & Alexander, J. M. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo-2014*. Universidad Privada Antenor Orrego: Trujillo.



# ANEXO



**ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION**

**Título: La satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016**

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Satisfacción Laboral</b></p> <p>La satisfacción laboral se define como un sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características de este. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos (Robbins &amp; Timothy, 2013)</p>	<p><b>LA SUPERVISION</b></p> <p>Relativos a la forma en que los superiores juzgan la tarea, la supervisión recibida, la proximidad y frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores, las relaciones personales con los superiores y a la igualdad y justicia de trato recibida de la empresa Melia &amp; Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La frecuencia de supervisión</li> <li>- Apoyo por parte del supervisor.</li> <li>- Relación con los superiores</li> </ul>
	<p><b>EL AMBIENTE FISICO</b></p> <p>Relativos al entorno físico y el espacio en el lugar de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación Melia &amp; Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lugar de trabajo</li> <li>- Ventilación</li> <li>- Iluminación</li> </ul>
	<p><b>LAS PRESTACIONES</b></p> <p>Sus contenidos están referidos al grado en que la empresa cumple el convenio, la forma en que se da la negociación, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las de formación Melia &amp; Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Salario.</li> <li>- Oportunidades de Promoción</li> <li>- Oportunidades de Formación</li> </ul>
	<p><b>SATISFACCION INTRINSECA</b></p> <p>Se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y los objetivos, metas y producción a alcanzar Melia &amp; Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La identidad de la tarea.</li> <li>- Productividad</li> <li>- Objetivos y metas.</li> </ul>
	<p><b>SATISFACCION CON LA PARTICIPACION</b></p> <p>Refieren a la satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, del departamento o sección o de la propia tarea Melia &amp; Peiro citador por (Gargallo, 2008).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo de trabajo</li> <li>- Satisfacción en el departamento</li> <li>- Satisfacción de la propia tarea.</li> </ul>



## ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título: La satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	METODOLOGIA
¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?	Describir cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016	- <b>Variable:</b> Satisfacción Laboral	<b>Tipo:</b> Investigación Básica <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Población:</b> 101 trabajadores de la Oficina de Administración de EsSalud –Red Asistencial Cusco <b>Muestra:</b> 101 trabajadores de la Oficina de Administración de EsSalud –Red Asistencial Cusco. <b>Técnica :</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	
1. ¿Cómo es la supervisión de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016? 2. ¿Cómo es el ambiente físico de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016? 3. ¿Cómo son las prestaciones de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016? 4. ¿Cómo es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en la Oficina Administrativa de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016? 5. ¿Cómo es la participación de los colaboradores en la Oficina Administrativa de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016?	1. Describir cómo es la supervisión de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016 2. Describir cómo es el ambiente físico de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016 3. Describir como son las prestaciones de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016 4. Describir como es la satisfacción intrínseca de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016 5. Describir como es la participación de los colaboradores en la Oficina de Administración de EsSalud-Red Asistencial Cusco 2016	- <b>Dimensión 1:</b> Supervisión - <b>Dimensión 2:</b> Ambiente físico - <b>Dimensión 3:</b> Prestaciones - <b>Dimensión 4:</b> Satisfacción intrínseca - <b>Dimensión 5:</b> Participación	



**ANEXO 03: MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Dimensiones	Indicadores	Pesos	Nº de ítems	Ítem	Criterio de evaluación
Supervisión	La frecuencia de supervisión	21.4%	6	1. ¿En la empresa donde labora lo supervisan con regularidad?	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	Apoyo por parte del supervisor			2. ¿Considera Ud. Que la supervisión que recibe le ayuda a mejorar su trabajo?	
	Relación con los superiores			3. ¿Considerar Ud. El apoyo en las labores desempeñadas por parte de su superior?	
4. ¿Esta Ud. Satisfecho con el apoyo que le brinda su superior?					
5. ¿Considera Ud. Que existe una buena comunicación con la persona que lo supervisa?					
6. ¿Considera que la supervisión que se realiza es con fines estrictamente laborales?					
Ambiente físico	Lugar de trabajo	17.9%	5	7. ¿Considera que la infraestructura le permite realizar adecuadamente las labores?	
	Ventilación			8. ¿Considera que los materiales que dispone en la oficinale permite realizar su trabajo?	
	Iluminación			9. ¿Considera que existe buena ventilación en su lugar de trabajo?	
10. ¿Considera que existe buena iluminación en su lugar de trabajo?					
11. Ud. accede con facilidad a los equipos (impresoras) en el lugar de trabajo?					
Prestaciones	Salario	21.4%	6	12. ¿Esta Ud. Satisfecho con el salario percibido?	
	Oportunidades de promoción			13. ¿Considera que el salario que percibe está en relación con las tareas que realiza?	
				14. ¿En la empresa donde labora se dan oportunidades de promoción y ascenso?	
Oportunidades de formación	15. ¿La empresa convoca al personal al existir algún puesto vacante?				
	16. ¿La empresa donde labora brinda programas de capacitación?				
17. ¿Ud. Participa de las capacitaciones que brinda la empresa?					
Satisfacción Intrínseca	La identidad de la tarea	21.4%	6	18. ¿Considera Ud. Que el trabajo que realiza esta bien hecho?	
	Productividad			19. ¿Considera Ud. Que el trabajo que realiza le genera estrés?	
				20. ¿Las funciones que desarrolla las hace en los tiempos establecidos?	
				21. ¿Ud. Utiliza todos los recursos asignados para realizar las labores establecidas?	
Objetivos y metas	22. ¿Considera que su trabajo ayuda a conseguir las metas institucionales?				
	23. ¿Consideran usted que cumple con los objetivos y metas en las fechas establecidas?				



Participación	Grupo de trabajo	17.9	4	24. ¿En la empresa donde labora existe trabajo en equipo?	
	Satisfacción en el departamento			25. ¿Los resultados del trabajo en equipo son favorables?	
				26. ¿Considera que participa en las actividades del área donde trabaja?	
	Satisfacción de la propia tarea			27. ¿Ud. Se siente satisfecho con la cantidad de trabajo asignado?	
				28. ¿Considera que su trabajo es muy importante para la empresa?	
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>28</b>			

**INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN SUPERVISIÓN**

Supervisión		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
P1	¿En la empresa donde labora lo supervisan con regularidad?	N	0	4	65	32	0	101
		%	0	4,0	64,4	31,7	0	100,0
P2	¿Considera Ud. Que la supervisión que recibe le ayuda a mejorar su trabajo?	N	0	65	21	2	13	101
		%	0	64,4	20,8	2,0	12,9	100,0
P3	¿Considerar Ud. El apoyo en las labores desempeñadas por parte de su superior?	N	0	67	34	0	0	101
		%	0	66,3	33,7	0	0	100,0
P4	¿Esta Ud. Satisfecho con el apoyo que le brinda su superior?	N	0	14	5	50	32	101
		%	0	13,9	5,0	49,5	31,7	100%
P5	¿Considera Ud. Que existe una buena comunicación con la persona que lo supervisa?	N	0	5	95	1	0	101
		%	0	5,0	94,1	1,0	0	100,0
P6	¿Considera que la supervisión que se realiza es con fines estrictamente laborales?	N	32	68	1	0	0	101
		%	31,7	67,3	1,0	0	0	100,0

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN AMBIENTE FÍSICO**

Ambiente Físico		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
P7	¿Considera que la infraestructura le permite realizar adecuadamente las labores?	N	0	1	54	46	0	101
		%	0	1,0	53,5	45,5	0	100,0
P8	¿Considera que los materiales que	N	0	0	84	17	0	101



	dispone en la oficina le permite realizar su trabajo?	%	0	0	83,2	16,8	0	100,0
P9	¿Considera que existe buena ventilación en su lugar de trabajo?	N	21	78	2	0	0	101
		%	20,8	77,2	2,0	0	0	100,0
P10	¿Considera que existe buena iluminación en su lugar de trabajo?	N	21	80	0	0	0	101
		%	20,8	79,2	0	0	0	100%
P11	Ud. accede con facilidad a los equipos (impresoras) en el lugar de trabajo?	N	0	4	64	33	0	101
		%	0	4,0	63,4	32,7	0	100,0

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN PRESTACIONES**

	Prestaciones		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total
P12	¿Esta Ud. Satisfecho con el salario percibido?	N	50	50	1	0	0	101
		%	49,5	49,5	1,0	0	0	100,0
P13	¿Considera que el salario que percibe está en relación con las tareas que realiza?	N	54	47	0	0	0	101
		%	53,5	46,5	0	0	0	100,0
P14	¿En la empresa donde labora se dan oportunidades de promoción y ascenso?	N	0	64	37	0	0	101
		%	0	63,4	36,6	0	0	100,0
P15	¿La empresa convoca al personal al existir algún puesto vacante?	N	0	20	40	27	14	101
		%	0	19,8	39,6	26,7	13,9	100%
P16	¿La empresa donde labora brinda programas de capacitación?	N	0	0	67	34	0	101
		%	0	0	66,3	33,7	0	100,0
P17	¿Ud. Participa de las capacitaciones que brinda la empresa?	N	0	62	2	32	5	101
		%	0	61,4	2,0	31,7	5,0	100,0



**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN SATISFACCIÓN INTRÍNSECA**

Satisfacción Intrínseca		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
P18	¿Considera Ud. Que el trabajo que realiza esta bien hecho?	N	0	0	0	2	99	101
		%	0	0	0	2,0	98	100,0
P19	¿Considera Ud. Que el trabajo que realiza le genera estrés?	N	0	0	2	49	50	101
		%	0	0	2,0	48,5	49,5	100,0
P20	¿Las funciones que desarrolla las hace en los tiempos establecidos?	N	32	63	6	0	0	101
		%	31,7	62,4	5,9	0	0	100,0
P21	¿Ud. Utiliza todos los recursos asignados para realizar las labores establecidas?	N	33	3	64	1	0	101
		%	32,7	3,0	63,4	1,0	0	100%
P22	¿Considera que su trabajo ayuda a conseguir las metas institucionales?	N	0	0	37	39	25	101
		%	0	0	36	39	25	100,0
P23	¿Consideran usted que cumple con los objetivos y metas en las fechas establecidas?	N	0	0	27	50	24	101
		%	0	0	26	50	24	100,0

**PREGUNTAS PARA LA DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN**

Participación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Total	
P24	¿En la empresa donde labora existe trabajo en equipo?	N	0	100	0	1	0	101
		%	0	99,0	0	1,0	0	100,0
P25	¿Los resultados del trabajo en equipo son favorables?	N	0	100	0	1	0	101
		%	0	99,0	0	1,0	0	100,0
P26	¿Considera que participa en las actividades del área donde trabaja?	N	0	6	95	0	0	101
		%	0	5,9	94,1	0	0	100,0
P27	¿Ud. Se siente satisfecho con la cantidad de trabajo asignado?	N	0	0	1	65	35	101
		%	0	0	1	64,4	34,7	100%
P28	¿Considera que su trabajo es muy importante para la empresa?	N	0	0	45	30	26	101
		%	0	0	44,6	29,7	25,7	100,0