

# **UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

Facultad De Ciencias De La Salud

Escuela Profesional De Psicología



**TESIS**

**Título** : **SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN  
REGIONAL DE SALUD – JUNÍN 2022**

**Para Optar** : **El Título profesional de Psicóloga**

**Autores** : **Br. RAMIREZ LLANOVARCED, Zaida  
Maritza.**

**Asesores** : **Temático: Mg. ZÚÑIGA CABEZA, Yesenia del  
Rocío.**

**Metodológico: Mg. RAFAEL PUCUHUARANGA,  
Maena Rosio.**

**Línea de Investigación: Salud y gestión de la salud**

**Fecha de inicio y culminación: julio – octubre 2022**

**Huancayo – Perú - 2022 – Julio**

### **Dedicatoria**

Mi tesis se la dedico a Dios y a mis hijas con todo amor y cariño: Mirielle, Noelia, Yesenia e Itzae, por su apoyo incondicional desde el inicio, por impulsarme a ser mejor y motivarme en los momentos más difíciles. A mi madre que está en el cielo, por su apoyo y sus enseñanzas, quien estaría orgullosa de este logro.

La Autora

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitir que logre mi objetivo y por darme conocimientos y fortaleza para realizar esta investigación.

Mi agradecimiento también va dirigido a la Dirección Regional de Salud Junín, por haber aceptado realizar mi tesis en esta prestigiosa institución, así mismo, agradezco a los trabajadores de esta institución por su colaboración y participación en esta investigación.

Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Zaida Ramírez Llanovarced



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final titulado:

### SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - JUNÍN 2022

Cuyo autor (es) : **RAMIREZ LLANOVARCED ZAIDA MARITZA**  
 Facultad : **CIENCIAS DE LA SALUD**  
 Escuela Profesional : **PSICOLOGÍA**  
 Asesor (a) : **MG. RAFAEL PIUCUHUARANGA MAENA ROSIO**  
**MG. ZUÑIGA CABEZA YESENIA DEL ROCIO**

Que fue presentado con fecha: 30/11/2022 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 12/12/2022; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 30%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software dos veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 12 de diciembre de 2022

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 Facultad de Ciencias de la Salud



*[Firma]*  
 Ph.D. EDITH ANCCO GOMEZ  
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 514 – DUI – FCS – UPLA/2022

e. c.: Ardavo  
 EAG/ycbp

## **Introducción**

La satisfacción laboral de los trabajadores es muy importante en las organizaciones tanto públicas como privadas dentro del área de Psicología organizacional, ya que se ocupa en estudiar el comportamiento del individuo dentro de la organización.

La unidad de investigación es la Dirección Regional de Salud Junín donde se analizó la variable satisfacción laboral, estableciendo la idiosincrasia a partir de su trabajo continuo (Palma, 2005)

El objetivo principal fue identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.

Para lograr el objetivo se aplicó el método de investigación científico de tipo descriptivo, nivel de investigación básica y diseño no experimental – transversal, se consideró una población de 172 trabajadores, mediante el muestreo probabilístico se estableció 120 trabajadores a quienes pasaron por el relleno del instrumento de “Escala de Opiniones SL – SPC”.

Se establecieron por los siguientes capítulos:

Capítulo I, Planteamiento del Problema, en este capítulo se desarrolló la realidad del problema investigativo, delimitación, formulación del problema, justificación y los objetivos.

Capítulo II, titulado Marco Teórico, en este apartado se desarrollaron los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual.

Capítulo III, intitulado Hipótesis de la Investigación se tiene a la hipótesis general y específicas, variables de estudio y la operacionalización de las mismas.

Capítulo IV, titulado Metodología, donde se hace incidencia al método, tipo, nivel, diseño de investigación, población y muestra, criterios de exclusión e inclusión, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V, Se detalla los resultados, donde se esgrime la estadística descriptiva.

Y finalmente, se considera las discusiones de resultados, conclusiones y recomendaciones además las referencias bibliográficas y anexos.

## Contenido

Portada .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Introducción .....	iv
Contenido .....	vii
Contenido de tablas .....	xi
Contenido de figuras .....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
CAPÍTULO I .....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2. Delimitación del problema .....	16
1.2.1. Delimitación Espacial .....	16
1.2.2. Delimitación Temporal .....	16
1.2.3. Delimitación Teórica .....	16
1.3. Formulación del problema .....	16
1.3.1. Problema General.....	16
1.3.2. Problema (s) Específico (s).....	17

1.4.	Justificación.....	17
1.4.1.	Social.....	17
1.4.2.	Teórica .....	17
1.4.3.	Metodológica .....	18
1.5.	Objetivos .....	18
1.5.1.	Objetivo General.....	18
1.5.2.	Objetivo(s) Específico(s) .....	18
CAPÍTULO II.....		20
MARCO TEÓRICO.....		20
2.1.	Antecedentes (nacionales e internacionales).....	20
	Antecedentes internacionales .....	20
	Antecedentes nacionales.....	23
2.2.	Bases Teóricas o Científicas .....	26
2.2.1.	Satisfacción laboral.....	26
2.2.2.	Teorías que han estudiado la satisfacción laboral.....	27
2.2.3.	Determinantes de la satisfacción laboral.....	29
2.2.4.	Tipología de la satisfacción laboral. ....	29
2.2.5.	Niveles de satisfacción laboral.....	30
2.2.6.	Factores que determinan la Satisfacción Laboral. ....	30
2.3.	Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	31

2.3.1. Variable.....	31
2.3.2. Dimensiones.....	32
CAPÍTULO III.....	33
HIPÓTESIS.....	33
3.1. Hipótesis General.....	33
3.2. Variables.....	33
3.2.1. Definición conceptual.....	33
3.2.2. Definición Operacional.....	34
CAPÍTULO IV.....	35
METODOLOGÍA.....	35
4.1. Método de Investigación.....	35
4.2. Tipo de Investigación.....	35
4.3. Nivel de Investigación.....	35
4.4. Diseño de la Investigación.....	36
4.5. Población y muestra.....	36
4.5.1. Criterios.....	38
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	39
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	42
CAPÍTULO V.....	45

RESULTADOS.....	45
5.1. Descripción de resultados.....	45
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	53
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXO.....	70
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	71
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables.....	72
ANEXO 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	73
ANEXO 4: El instrumento de investigación.....	74
ANEXO 5: Oficio de aceptación de la Investigación.....	81
ANEXO 6: Constancia de Aplicación.....	82
ANEXO 7: Confiabilidad y Validez del Instrumento.....	83
ANEXO 8: Data de procesamiento de datos.....	99
ANEXO 9: Consentimiento informado.....	102
ANEXO 10: Compromiso de Autoría.....	103
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	104

## Contenido de tablas

<b>Tabla 1</b> Población de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022. ....	37
<b>Tabla 2</b> Tabla de validez del instrumento .....	39
<b>Tabla 3</b> Resumen de procesamiento de datos .....	39
<b>Tabla 4</b> Estadísticas de fiabilidad.....	40
<b>Tabla 5</b> Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total .....	45
<b>Tabla 6</b> Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Significación de las Tareas en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022. ....	47
<b>Tabla 7</b> Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones de Trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.....	48
<b>Tabla 8</b> Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022. ....	50
<b>Tabla 9</b> Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios Económicos en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022. ....	51

## Contenido de figuras

<b>Figura 1</b> Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total.....	46
<b>Figura 2</b> Satisfacción Laboral en la dimensión Significación de las Tareas en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.....	47
<b>Figura 3</b> Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones de Trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.....	49
<b>Figura 4</b> Satisfacción Laboral en la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.....	50
<b>Figura 5</b> Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios Económicos en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.....	52

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?, consecuentemente se planteó el objetivo general: Identificar el nivel de satisfacción laboral en la entidad antes mencionada; la investigación es un estudio científico con método básico descriptivo y diseño no experimental, la población lo conformaron 172 trabajadores, la muestra se obtiene por el muestreo probabilístico conformado por 120 trabajadores. La técnica de recaudación de datos, se aplicó la encuesta y como instrumento de investigación, el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral el mismo que cuenta con validez y confiabilidad del 0.991. En los resultados obtenidos de la Satisfacción Laboral, el mayor porcentaje es el nivel promedio 30.0%, seguido del nivel insatisfecho 26.7%, muy insatisfecho 17,5%, nivel satisfecho 16.7% y muy satisfecho 9.2%. La conclusión del estudio, nos dice que la mayoría de los trabajadores se encuentran en un nivel promedio de la satisfacción laboral, en cuanto a las recomendaciones se debe capacitar a los trabajadores de dicha institución, sobre la importancia de mejorar los factores de Satisfacción Laboral para evitar las repercusiones negativas en la institución.

*Palabras clave:* Satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

### **Abstract**

The present investigation had as a general problem: What is the level of job satisfaction in the workers of the Regional Health Directorate - Junín 2022? Consequently, the general objective was raised: Identify the level of job satisfaction in the aforementioned entity; The research is a scientific study with a basic descriptive method and non-experimental design, the population was made up of 172 workers, the sample is obtained by probabilistic sampling made up of 120 workers. The data collection technique, the survey was applied and as a research instrument, the Job Satisfaction Scale questionnaire, which has validity and reliability of 0.991. In the results obtained from Job Satisfaction, the highest percentage is the average level 30.0%, followed by the dissatisfied level 26.7%, very dissatisfied 17.5%, satisfied level 16.7% and very satisfied 9.2%. The conclusion of the study tells us that the majority of workers are at an average level of job satisfaction, in terms of recommendations, the workers of said institution should be trained on the importance of improving the factors of Job Satisfaction for avoid negative repercussions in the institution.

*Keywords:* Job satisfaction, task significance, working conditions, personal and/or social recognition and economic benefits

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A nivel internacional, el estudio de Clifton (2017) donde evaluó a los trabajadores a tiempo completo a 160 organizaciones obteniendo que sólo el 15% de ellos se encontraron satisfechos y comprometidos en el trabajo que realizaban.

El citado informe revela que debido a los problemas financieros a nivel global los trabajadores muestran conductas negativas con pensamientos irracionales lo cual los conlleva a una insatisfacción afectando así su bienestar biopsicosocial.

El Diario Gestión (2014) realizó una encuesta de satisfacción laboral en Tres regiones importantes del Perú, obteniendo que el 45% de los individuos no se sienten cómodos en las labores que realizan afectando su trabajo sus relaciones en el clima laboral generando ausencia y pérdida tanto en el beneficio de la persona empleada como a la institución o empresa empleadora.

A nivel regional no se ha realizado investigaciones con similares motivaciones al presente estudio.

Teniendo como meta identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.

La unidad de análisis del estudio correspondió a la Dirección Regional de Salud Junín. La autora del estudio por sus labores en la entidad, ha podido evidenciar en los trabajadores la falta de una buena comunicación, poca tolerancia, relaciones interpersonales pésimas, presencia de estrés, falta de compromiso, falta de motivación laboral entre otros.

Razón por lo cual se planteó el estudio bajo los siguientes lineamientos:

## **1.2. Delimitación del problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

La investigación se aplicó en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín, denominado “DIRESA JUNIN” ubicado en el Jr. Julio C. Tello N° 488, distrito El Tambo, provincia de Huancayo, Región Junín.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal***

El presente estudio se llevó a cabo desde el mes de julio a octubre del año 2022.

### ***1.2.3. Delimitación Teórica***

Para esta investigación se consideró factores como el cumplimiento de las tareas asignadas, condiciones de trabajo beneficios económicos y académicos entre otros los cuales son abordado por (Palma, 2005).

## **1.3. Formulación del problema**

### ***1.3.1. Problema General***

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022?

### **1.3.2. Problema (s) Específico (s)**

¿Cuál es el nivel de significación de la tarea en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?

¿Cuál es el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?

¿Cuál es el nivel de reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022?

¿Cuál es el nivel de beneficios económicos en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Social**

El grupo poblacional beneficiado con el estudio fueron los trabajadores en estudio, para ello fue importante enfatizar en el discernimiento que presenta la persona empleada con su entorno y cómo influye en la satisfacción laboral positiva del trabajo que realiza, de acuerdo a las conclusiones se podrá fortalecer las relaciones interpersonales, de esa manera se accederá a contar con los recursos humanos que permitan lograr las metas y coberturas institucionales.

### **1.4.2. Teórica**

Esta investigación pretende brindar datos confiables y validados, buscando ser un aporte a los estudios teóricos acerca de la satisfacción laboral en los trabajadores

de cualquier institución sea pública o privada, motivando a seguir realizando estudios similares.

#### **1.4.3. Metodológica**

Utilizó el diseño de investigación no experimental, de naturaleza descriptiva, ya que se incidió en identificar y describir el nivel de satisfacción laboral, se utilizó el instrumento de “Escala de Opiniones SL – SPC”, (Palma 2005), que cuenta con la validez y confiabilidad a nivel del Perú, por la misma autora. El cual servirá para futuras investigaciones de nivel correlacional o explicativo. Así mismo se realizó la validez y confiabilidad en la población.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo General**

Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.

#### **1.5.2. Objetivo(s) Específico(s)**

Identificar los niveles de significación de la tarea en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022.

Identificar los niveles de condiciones de trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022.

Identificar los niveles de reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022.

Identificar los niveles de beneficios económicos en los trabajadores la  
Dirección Regional de Salud – Junín 2022.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

##### *Antecedentes internacionales*

Fierro (2022) en Quito - Ecuador, realizó una investigación titulada ***“Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras de Centros de Salud en la Ciudad de Quito”***, tiene como objetivo establecer la relación entre factores de satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito, la muestra fue de 70 médicos y enfermeras, el instrumento que utilizó fue el Cuestionario (MSQ), la metodología aplicada fue transversal - descriptiva, el resultado que se obtuvo fue satisfacción intrínseca es el 54,3%, el 45,7% se siente insatisfecho, la satisfacción extrínseca tiene un valor de 54,3% de satisfacción, el 45,7% insatisfacción. En conclusión, la percepción es alta en la calidad.

Céspedes (2020) en la Paz Bolivia realizó la investigación titulada ***“Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública de salud”***, tiene como objetivo principal identificar el grado de relación que existe entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Integral

“Asistencia Pública”, es una investigación de tipo no experimental con un diseño trasversal correlacional, la muestra de la presente investigación equivalen a 60 trabajadores del Centro de Salud Integral “Asistencia Pública”, el instrumento que se utiliza es una adaptación de “Overall Job Satisfaction Scale”, elaborada por Warr, Cook y Wall (1979). La metodología aplicada fue no experimental - trasversal correlacional, el resultado que obtuvo en cuanto a la relación entre las variables de estudio, se determina que entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional hay una correlación positiva leve, es decir, que la relación que existe entre las variables es baja. Conclusión la conducta del trabajador afecta de manera favorable o negativa al comportamiento organizacional

Bustamante (2018) en Cuenca Ecuador, realizó su investigación titulada “Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso 2016”, tuvo como objetivo determinar la prevalencia de satisfacción Laboral y los riesgos ergonómicos del personal de Enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso, el instrumento que utilizo fue el cuestionario G–Clinic que consta de 10 ítems en escala Likert, la metodología aplicada fue observación, el resultado que se obtuvo la insatisfacción laboral fue 76,4% . Concluyendo que la Satisfacción Laboral del personal de Enfermería fue del 23,6%.

Rico (2018) en la Ciudad de México – México realizó la investigación titulada “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras de instituciones del sector público”, el objetivo principal de esta investigación fue identificar si existía relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, la muestra fue no aleatoria de 100 enfermeras(os) de la Ciudad de México, el instrumento que se utilizó fue

Escala de Satisfacción Laboral de López (1999)., la metodología aplicada fue descriptivo – transversal, el resultado que se obtuvo en la Escala de Satisfacción Laboral ningún factor llegó al nivel máximo esperado, sin embargo, al considerar el punto de corte óptimo, el factor que obtuvo el puntaje más alto fue el (trabajo en sí mismo), sin embargo el que puntuó más bajo de los cinco fue (promociones) lo cual permite observar una tendencia que el personal perciba que en su centro de trabajo hay menor oportunidad de promoción , no van en relación a la calidad y rendimiento del trabajo, si no a la antigüedad o grado de estudio, en conclusión se plantea nuestra hipótesis alternativa uno la cual hace referencia en que existe relación entre la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral, es decir, mientras los trabajadores se sientan independientes en su trabajo, tengan la libertad de elegir la forma más conveniente de ejecutar sus actividades, se sientan apoyados por sus supervisores y perciban una comunicación bidireccional con respeto y amabilidad se sentirán Satisfechos Laboralmente.

Peralta (2017) en La Paz – Bolivia, realizó su investigación titulada “***Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de la Caja de la Banca Privada***”, que tuvo como objetivo relacionar las dimensiones intervinientes del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada en la ciudad de La Paz, la muestra estuvo representada por 74 enfermeras y enfermeros, el instrumento que utilizo el cuestionario S20/23 elaborada por Meliá y Peiró, de la Universidad de Valencia, la metodología que utilizo fue descriptivo no experimental, el resultado revelo que el 72 % está satisfecho, el 27 % afirmaron estar indiferentes y el 1% dijo no se encuentran satisfechos. Determinando que los empleadores se encuentran satisfechos en la institución que trabajan.

### ***Antecedentes nacionales***

Díaz y Urquiaga (2022) su investigación titulada ***“Satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el Distrito de San Juan de Miraflores – 2022”***, tuvieron como objetivo general detallar los factores más significativos de la satisfacción laboral en los participantes del Centro Médico Villa María, del distrito de San Juan de Miraflores – 2022. la técnica de investigación fue descriptiva cuantitativa, de diseño no experimental, de forma transversal. La población fue 40 participantes del Centro Médico, se aplicó el instrumento elaborado y validado por Palma (2005), la cual se basa en cuatro dimensiones; Reconocimiento Personal y/o social, Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo y Beneficios Económicos. como resultados de los factores en la satisfacción mayor fue la dimensión Significación de la tarea fue 37,5%, seguido de condiciones de trabajo el 27,5%, en el reconocimiento personal y/o social 25% en el nivel medio y finalmente el 25% nivel bajo, en beneficios económicos con 22,5% quedando en el mismo nivel.

Moreno (2021) en su investigación titulada ***“Satisfacción Laboral en los Trabajadores de un Centro Médico Particular de Lima, 2020”***, tuvo como objetivo fijar el nivel de satisfacción laboral, en los colaboradores del centro médico. la investigación fue un estudio básico, no experimental, transversal y descriptivo. Se contó con la colaboración del total de personal la cual estuvo accedida por 86 personas, del centro médico. utilizando la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005). En los resultados obtenidos los trabajadores están muy satisfechos con solo el (22.09%) en relación a la significación de tarea, el (5.81%) en relación a las condiciones de trabajo, el (3.49%) en relación al reconocimiento personal y para el factor beneficios económicos fue el (18.60%).

Concluyendo que los trabajadores están en un nivel medio de satisfacción laboral, esto significa que los trabajadores están satisfechos con su obligación laboral, se encuentran a gusto en su ambiente laboral, están de acuerdo con sus logros al igual que de sus compañeros y están de acuerdo con su salario económica que perciben.

Padilla y Ramírez (2020) en su investigación titulada ***“Satisfacción laboral en los trabajadores del Personal de salud de una entidad pública de la Ciudad de Cajamarca, 2020”***, tuvo una muestra conformada por 884 trabajadores, de los cuales se eliminó una muestra de 268, el instrumentos para la recolección de datos fue la “Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC” elaborada por Palma (2005) validada en el Perú, que consta de veintitrés ítems, distribuidos en cinco dimensiones, la metodología aplicada fue cuantitativo-transversal, en el resultado dijeron que, hay prevalece de satisfacción laboral baja en del personal de salud de la institución pública seleccionada para el estudio, tanto a nivel general como en las dimensiones de la variable y la modalidad de trabajo. En conclusión, en los resultados generales, existe un nivel sobresaliente de satisfacción laboral bajo siendo el 48.2%; seguido por el nivel de satisfacción laboral medio, del 41.4%; seguida por un nivel de satisfacción laboral alto, siendo este de 10.4%.

Eugenio (2019) en su investigación titulada ***“Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de Nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca”***, alcanzó como objetivo evaluar la satisfacción laboral en la unidad de análisis, la muestra elegida fue de 100 participantes entre: médicos, enfermeras y técnicos, de hospitalización, emergencia y consultorios; se aplicó el instrumento, cuestionario de Satisfacción Laboral, de Palma

Carrillo, aplico el método de estudio es empírico descriptivo, el resultado según a la evaluación del nivel de Satisfacción Laboral en el personal de salud del Hospital de Bambamarca, se encontró que en el personal prevalece el nivel regular (83%), seguido del nivel bajo (16%) y finalmente el nivel parcial (1%), se concluyó que el 83% del personal de salud se encuentra en un nivel regular con respecto a la satisfacción laboral, asimismo, se evidenció que el 40% se encuentra en un nivel regular, en la dimensión de Condiciones Físicas y/o Laborales, el 74% se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Beneficios Laborales, el 67% están en un nivel bajo, en relación a la dimensión de políticas Administrativas. De igual manera, el 75% se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Relaciones Sociales, el 53% se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión de Desarrollo Personal, el 74% están en un nivel regular respecto a la dimensión de Desempeño de Tareas y el 62% del personal se encuentra en un nivel regular respecto a la dimensión Relación con la Autoridad.

Gonzales (2017) en su investigación titulada ***“Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa 2015”.***, tuvo como meta investigativa analizar la satisfacción laboral de los profesionales del nosocomio en referencia, la muestra fue conformada por 30 enfermeras del servicio de emergencia, se utilizó la escala satisfacción laboral SL-SPC de la PhD Sonia Palma 2004, aplico el método descriptivo, los resultados indican que se puede concluir que existe una satisfacción laboral medio, en los profesionales de Enfermería (60%); siendo las dimensiones que obtuvieron mayor valor porcentual: personalidad y puesto de trabajo con satisfacción del trabajo en sí. El (50%); tienen una satisfacción laboral baja para la dimensión, sistema de recompensas justas; continuando de la dimensión, colegas que brinden su apoyo con la supervisión, con

respecto a la dimensión condiciones favorables de trabajo, un porcentaje de 23.33% de trabajadores consideran una satisfacción laboral alta con respecto a esta dimensión.

## **2.2. Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Satisfacción laboral**

Según Flores (1996) si el individuo es recompensado en su salario con adecuadas condiciones de trabajo, supervisión de calidad y oportunidades de ascenso, etc., influirá en el estado emocional de la persona

Mientras que para Martínez (2004), la satisfacción laboral corresponde a las sensaciones de bienestar que se derivan de las condiciones laborales, de la ejecución de labores, de ser parte de la organización y la consecución de objetivos y éxito profesionales.

Para Palma (2005) la satisfacción laboral es definida como el orden o preferencia relativamente equilibrada hacia el trabajo, basada en las convicciones y valores éticos adoptados a raíz de su experiencia ocupacional.

Tomando como referente a Dailey (2012), lo definitivo de la satisfacción laboral pueden ser personal o propios de la entidad donde se labora. Según su teoría, éstos son: la experiencia profesional, expectativas, supervisión, reto laboral, claridad del trabajo e incentivos.

Según la teoría de Flores (1996) las principales consecuencias que genera el grado de satisfacción en el comportamiento de las personas corresponden al ausentismo, rotación y salud de las personas.

### **2.2.2. Teorías que han estudiado la satisfacción laboral.**

#### **La Teoría Bifactorial o Teoría Higiene - Motivacional**

La teoría Bifactorial o teoría Higiene - Motivacional fue expresada por Herzberg, en el marco de la satisfacción en el trabajo. Según esta acreditada teoría constan unos principios que fijan la satisfacción laboral y otros principios muy diferentes que establecen la insatisfacción laboral.

Los principios higiénicos producirán insatisfacción si su grado es bajo, pero no causarán satisfacción en un grado apto. Por contra, los principios de incremento generaran satisfacción cuando su grado es alto, pero no propician insatisfacción cuando su grado es bajo.

En este contexto, la satisfacción y la insatisfacción no serían extremos opuestos de un mismo elemento, como mantiene la teoría tradicional (según la cual cualquier componente puede producir satisfacción o insatisfacción condicionados al nivel que alcance y del valor que tenga para cada individuo), sino que tendría un doble elemento, en el que lo contradictorio de la insatisfacción no sería la satisfacción, sino la desaparición de insatisfacción, y lo contradictorio de la satisfacción no sería la insatisfacción, sino la desaparición de satisfacción (Herzberg et al., 1959).

#### **Teoría del Ajuste en el Trabajo**

Esta teoría afirma que cuanto más se relacionen las destrezas de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y conductas) con las exigencias del cargo o de la disposición, es más dable que vaya a ejecutar una buena labor y, por resultante, ser distinguido de manera satisfactoria por el jefe de la organización (Dawes, 2009).

Bautista y Uriarte (2019) consideran que cuanto más se vinculen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con las exigencias de la ocupación o de la estructura, es más posible que vaya a consumir un buen trabajo y, por consiguiente, ser distinguido de manera satisfactoria por su empleador.

### **Teoría de la discrepancia.**

Según Cavalcante (2004) esta teoría fue hecha por Locke (1976) y parte de la idea de que la satisfacción laboral deriva del mantenimiento de una relación entre los valores y las necesidades propias y éstas logran ser alcanzados a través del desempeño de un cargo, presentando así tres elementos primordiales:

La satisfacción con las dimensiones del trabajo, donde empieza la problemática de la valoración afectiva de las múltiples dimensiones del carácter personal innato al trabajo.

Por lo tanto, la satisfacción en el trabajo va a provenir del valor imputado de cada una de las dimensiones y de la coherencia entre el nivel alcanzado y lo ansiado. Siguiendo esta misma disposición defiero lo manifestado por Locke, porque si bien es cierto, cuantos más bajos sean los resultados alcanzados a lo anhelado, lo más posible es que se cree la insatisfacción laboral y mucho más, si el patrón de vida es elevado.

### **Teoría de la Satisfacción por Facetas**

Esta teoría sustenta Esta teoría sustenta la relación de satisfacción y el rendimiento, influida por las gratificaciones y recompensas positivas, los

determinantes de la satisfacción laboral surge y se basa en las percepciones del empleador en su rendimiento laboral (Lawler, 1973).

### **2.2.3. *Determinantes de la satisfacción laboral.***

Según la perspectiva teórica de Robbins (2005) permite poder identificar y dar a conocer el grado de satisfacción que la identidad laboral le ofrece, pasando por crisis de pensamientos negativos y contradictorios dando a conocer que no se siente satisfecho con lo brindado y mantiene una postura de ser explotado condiciones de trabajo y relación trabajo – empleado.

### **2.2.4. *Tipología de la satisfacción laboral.***

Acorde a la perspectiva teórica de Landy y Conte (2005) se encuentran las siguientes: cuando es una condición progresiva, referida a que el empleador se sienta a gusto en su centro de trabajo razón que se incremente sus niveles de aspiraciones.

Por otro lado, la persona conformista brindara un inadecuado rendimiento laboral. En tanto la seudo – satisfacción, contiene elementos que generan falsas expectativas en los colaboradores, surgidas como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades. cada individuo posee su propia personalidad, la cual los diferencia de los demás y por lo tanto cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo a sus aspiraciones o emociones con respecto a su trabajo y lo que espera de él.

### ***2.2.5. Niveles de satisfacción laboral.***

#### **Alta satisfacción laboral.**

Según Caballero (2002) el individuo que presenta alto rendimiento laboral, ejercerá pensamientos positivos de agrado percibiendo un clima laboral adecuado donde recibe recompensas psico- socio-económicas.

#### **Moderada satisfacción laboral.**

La perspectiva teórica de León (2010) refiere que estará manifestado por la percepción que presenta el individuo en su entorno de trabajo pudiendo ser características positivas o negativas.

#### **Baja satisfacción laboral.**

El trabajador percibirá sentimiento de angustia, resentimiento y de desconcierto al realizar un trabajo que no cubre sus expectativas, con un clima desagradable, y juzgará que no recibe ningún beneficio. En otras palabras, el autor nos indicaría que la baja satisfacción laboral es el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo a su trabajo, ya sea en el salario, falta de responsabilidad, malas relaciones, trabajos rutinarios, presión de tiempo, falta de promoción, ausencia de participación e inestabilidad en el empleo, entre otros. (Caballero, 2002).

### ***2.2.6. Factores que determinan la Satisfacción Laboral.***

En su teoría de motivación e higiene, el primer factor mencionado se evidencia en los reforzadores positivos que le brinda seguridad, autonomía, realización personal con posibilidades de logros alcanzables. Mientras que los factores

higiénicos son responsables del clima laboral, auditorias, reconocimientos económicos

### **Reto del trabajo.**

Según Robbins (1998) nos refiere que un trabajador busca encontrar su equilibrio emocional conociendo sus habilidades y destrezas para desarrollarlo en sus áreas de trabajo, donde se sientan cómodos a desarrollarlos estableciendo el conocimiento de sus capacidades para no producir frustración ni sensaciones de fracaso.

### **Sistema de recompensas justas.**

De acuerdo a Robbins (1998) consta de los sistemas de salarios y políticas de las organizaciones para cumplir con su misión y visión, las demandas que ejercen son satisfactorias para el empleador y el empleado los empleados buscan satisfacción económicas y ascenso según su rendimiento laboral. En tal sentido la recompensa de un pago se convertirá en incentivos y gratificaciones. El autor se basa en establecer condiciones favorables de trabajo, compañerismo y desarrollo de un puesto adecuado que dependerá de su compatibilidad entre personalidades de los trabajadores para establecer un adecuado clima y cultura laboral.

## **2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)**

### **2.3.1. Variable**

#### **Satisfacción laboral.**

Predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral (Palma, 2005).

### **2.3.2. Dimensiones**

Tomando en cuenta las dimensiones según Palma (2005) son las siguientes:

#### **Significación de la Tarea.**

Es la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material).

#### **Condiciones de trabajo.**

Es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

#### **Reconocimiento personal y/o social.**

Es la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

#### **Beneficios económicos.**

Es la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

No se consideró hipótesis ya que la investigación es de tipo descriptivo. (Hernández, et al, 2014). Las investigaciones cuantitativas, es un estudio descriptivo ya que busca describir un hecho.

#### **3.2. Variables**

##### ***3.2.1. Definición conceptual***

##### **Satisfacción Laboral.**

La satisfacción laboral corresponde a la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos (Palma, 2005).

### **3.2.2. *Definición Operacional***

#### **Satisfacción Laboral.**

Se midió a través de un cuestionario denominado Satisfacción Laboral de Palma (2005).

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

Como método general se utilizó el método científico, ya que se aplicó la metodología científica para lograr la meta de la investigación en este caso describir la satisfacción laboral en la unidad de análisis. “Es el procedimiento que se sigue en la investigación, con el objetivo de descubrir las formas de existencia de los procesos objetivos, para generalizar y profundizar los conocimientos así adquiridos”. (Cabezas et al., 2018, p. 16).

#### **4.2. Tipo de Investigación**

Es una investigación básica, el cual incide en el análisis determinado de un problema, centrándose en las bases del conocimiento para su estudio (Cabezas et al., 2018).

#### **4.3. Nivel de Investigación**

El nivel de la investigación es descriptivo. Focalizándose a nivel social o clínicos en un determinado tiempo (Santos, 2009).

#### 4.4. Diseño de la Investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental, de tipo descriptivo simple, según Sánchez y Reyes (2015) el cual busca datos en un contexto.

$$M \longrightarrow O$$

Donde:

M = Muestra, se contó con 120 trabajadores de la DIRESA – JUNÍN.

O = Observación de la variable Satisfacción laboral.

#### 4.5. Población y muestra

La población es un conjunto de elementos con fines usuales de los cuales resulta las conclusiones más principales de una investigación (Cabezas et al., 2018, p. 88).

En este caso, lo conformaron 172 trabajadores DIRESA- JÚNIN.

La muestra es un subgrupo del universo del cual nos proporcionará datos, para poder procesarla con exactitud, además de que debe ser representativo de la población (Hernández et al., 2014, p. 173).

Se calculó de acuerdo a la siguiente fórmula muestral, según la técnica del muestreo.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{s^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = 120 trabajadores de la Dirección Regional de Salud

N = Población

z = Nivel de confianza

p = Probabilidad a favor (0.50)

q = Probabilidad en contra (0.50)

s = Error de estimación.

& = 95 %

z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

s = 0.01

REEMPLAZANDO:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (172)}{(0.050)^2 \cdot (172-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

Muestreo probabilístico:

$$n = 120$$

El grupo muestral estuvo conformado por 120 trabajadores de la unidad de análisis. Se aplicó la muestra aleatoria simple, que según López (2010) corresponde a la elección de la muestra que se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos.

Por ende, la población en la presente investigación estuvo constituida por 172 trabajadores.

**Tabla 1**

*Población de Trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022.*

Direcciones y Oficinas	N°
Dirección General	07
Dirección Ejecutiva de Planeamiento y Presupuesto	09

Dirección Ejecutiva de Medicamentos, Insumo y Drogas (DEMID).	22
Dirección Ejecutiva de Administración.	34
Dirección Ejecutiva de Aseguramiento e Intercambio Prestacional. (DEAIP).	15
Dirección Ejecutiva de Defensa y Desastres.	05
Dirección Ejecutiva de Intervenciones Estratégicas de Salud Pública (DEIESP).	39
Dirección Ejecutiva de Salud Ambiental.	11
Dirección de Epidemiología.	07
Oficina de Tecnología Informática	09
Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos (DERR.HH)	14
.	
Total de Trabajadores	172

*Nota.* Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos de la DIRESA-Junín (2022).

#### **4.5.1. Criterios.**

##### **A. Criterios de inclusión.**

- Trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín.
- Trabajadores que hayan firmado el consentimiento informado.
- Trabajadores con más de 03 meses de permanencia en la DIRESA Junín.

##### **B. Criterios de exclusión.**

- Trabajadores que no asistan o estén con permiso, comisión de servicio, vacaciones y descanso médico.
- Trabajadores que no hayan firmado el consentimiento informado.
- Trabajadores que no rellenen los instrumentos de investigación.
- Trabajadores que se encuentran realizando trabajo remoto.

- Trabajadores con menos de 03 meses de permanencia.

#### 4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de estudio que se utilizó en la investigación fue la encuesta la misma que se aplicó a cada uno de los elementos de la muestra. Para Cabezas et al. (2018) la encuesta nos permite acceder a respuestas de problemas en términos descriptivos de la variable.

El instrumento empleado en la investigación fue el cuestionario, la cual paso por validación por tres expertos del tema.

En tanto la confiabilidad mediante la aplicación del Alfa de Crombach, con una prueba conformada por 27 trabajadores con las mismas características a la muestra.

**Tabla 2**

*Tabla de validez del instrumento*

Nº	Expertos	Validez
01	Mg. Julia Esther Rios Pinto	Adecuado
02	Mg. Jakeline Elizabeth Palomino Cossío	Adecuado
03	Mg. Lucy Cristina Zorrilla Padilla	Adecuado

*Nota.* Validación del instrumento por tres expertos.

La Tabla 2 muestra la validez del instrumento, la cual fue confirmada por tres expertos quienes cuentan con el grado de Magister y calificaron el instrumento como adecuado.

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de datos*

	N	%	
Casos	Válido	120	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		120	100,0

*Nota.* Procesamiento de datos

La Tabla 3 muestra el procesamiento de datos y los excluidos de la muestra probabilística.

**Tabla 4***Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	27

*Nota.* Resultado de Alfa de Cronbach

La Tabla 2 muestra el resultado de Alfa de Cronbach es 0.991 que es altamente confiable y es posible aplicar el instrumento de investigación en la muestra.

*Ficha técnica del instrumento***ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC****I. FICHA TECNICA**

- a. Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral (SL - SPC)
- b. Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo.

- c. Adaptación Nacional: Jorge A. Alva Fructuoso y Luz A. Domínguez Díaz (2013).
- d. Procedencia: Chimbote - Perú
- e. Grupos de Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.
  - Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.
  - Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- f. Estructuración: La prueba tiene 4 factores/ componentes:
  - Significación de la Tarea.
  - Condiciones de Trabajo.
  - Reconocimiento Personal y/o Social.
  - Beneficios Económicos

## **II. CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO**

- a. Validez de la Prueba: Jorge A. Alva Fructuoso y Luz A. Domínguez Díaz.
- b. Confiabilidad: 0.84

Para evaluar la validez del instrumento “Escala de Opiniones SL – SPC” pasó por un juicio de expertos para obtener la validez del instrumento aplicado.

Así mismo la confiabilidad pasó por una prueba del Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) que es del 0.991, que permitió medir la fiabilidad del instrumento.

Para la recolección de datos se aplicó el instrumento de la Escala SL-SPC, se tomara en cuenta las medidas de bioseguridad, para evitar contagios de COVID – 19, por seguridad de los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022, se deberá de contar con

alcohol para desinfectarnos las manos, mantener el distanciamiento físico de persona a persona, utilizar la doble mascarilla o la KN95, de esta manera se cumplirá el protocolo de COVID-19 que hace incidencia a las medidas preventivas en bioseguridad como: el lavado de manos, distanciamiento físico, uso obligatorio de mascarilla. En base a este protocolo, las recomendaciones y los lineamientos de la RM N° 972-2020/MINSA se aplicó los instrumentos de investigación a los trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 26. Para el análisis de los resultados, se utilizó tablas e indicadores estadísticos.

En relación a la estadística se aplicó la estadística descriptiva en base a frecuencias y porcentajes.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

Según la Dirección General de Investigación de la Universidad Peruana los Andes, 2019 el estudio contempló los artículos 27 y 28 del Capítulo IV del Reglamento de Investigación de la Universidad Privada Los Andes.

##### **Art. 27°. Principios que Rigen la Actividad Investigativa**

- a. La presente investigación respetó la dignidad humana de cada uno de los trabajadores de la “DIRESA –JUNIN 2022”, así como también la confidencialidad y privacidad de la información que nos brindaron en el proceso de investigación.

- b. La autora ofreció la información necesaria a todos los trabajadores, y así cada uno de ellos con sus aprobaciones poder participar de manera libre y voluntaria, para que toda la información recaudada se utilice con fines específicos establecidos en el presente trabajo de investigación.
- c. La autora del presente trabajo de investigación aseguró el bienestar físico y psicológico e integridad de cada uno de los trabajadores que participaron.
- d. Se actuó de manera responsable con relación de los alcances y las repercusiones del presente trabajo de investigación, tanto a nivel individual como de la Universidad y Social.
- e. Aseguráramos que, en el presente trabajo de investigación, los trabajadores brindaron información verídica en todas las etapas del proceso, desde el inicio hasta la obtención e interpretación de resultados.

**Art. 28°. Normas de Compartimiento Ético de quienes investigan.**

- a. Realicé un trabajo de investigación pertinente, original y coherente con las líneas de investigación Institucional.
- b. En el presente trabajo de investigación aseguré la validez, fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos.
- c. Asumo la responsabilidad de la investigación, siendo consciente de las consecuencias que esta deriva.
- d. En el presente trabajo de investigación, se garantizó la confidencialidad y anonimato de cada uno de los trabajadores involucrados.

- e. Reportaré los hallazgos de la investigación de manera abierta, completa y oportuna a la comunidad científica; así mismo devolveré los resultados de la investigación a la entidad participante, cuando esta o amerite.
- f. Mantengo en confidencialidad la información obtenida de cada uno de los trabajadores y no la utilizaré para el lucro personal, ilícito o para otros propósitos distintos de los fines de la investigación.
- g. Seguí con las normas institucionales, nacionales e internacionales que regulen la investigación, como las que velan por la protección de los sujetos humanos, sujetos animales y la protección del ambiente.
- h. No acepté subvenciones o contratos de investigaciones que vayan en contra con la Visión y Misión de la Universidad Peruana Los Andes, o que permitan a los patrocinadores vetar o retrasar la publicación académica, porque no están de acuerdo con los resultados.
- i. El presente trabajo de investigación está amparado por el Reglamento de Propiedad Intelectual de la Universidad Peruana los Andes y normas referidas a la autora.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados.

Con respecto a los objetivos de la investigación.

Distribución de los niveles de Satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022

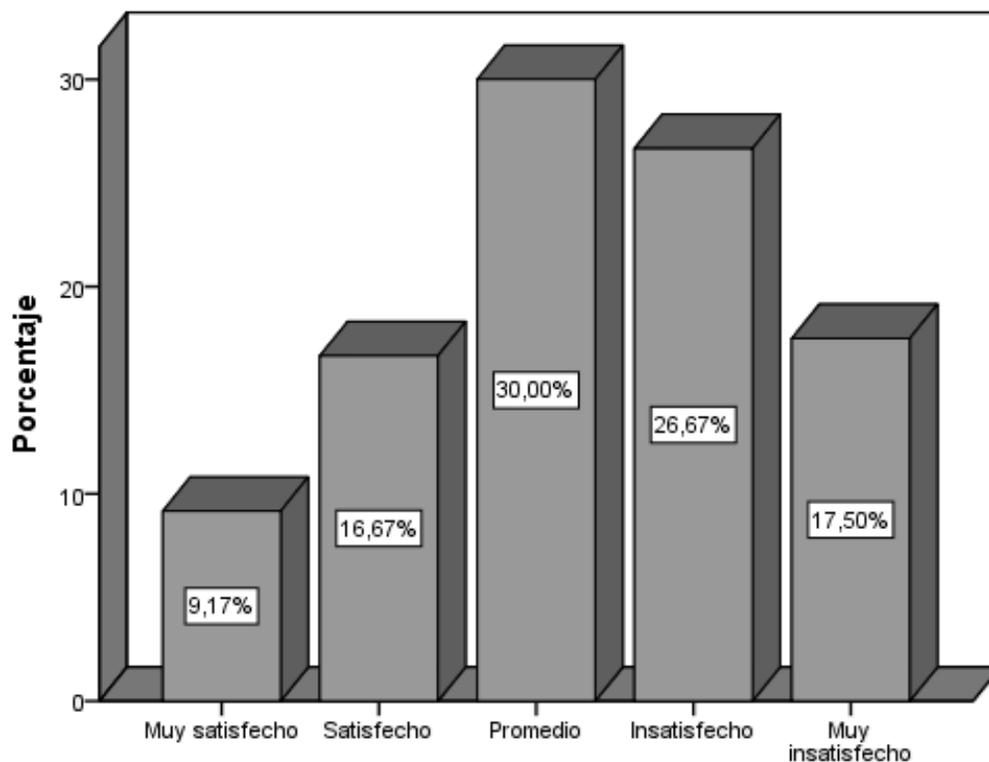
**Tabla 5**

*Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total*

Escala	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Escala General	Muy satisfecho	11	9,2
	Satisfecho	20	16,7
	Promedio	36	30,0
	Insatisfecho	32	26,7
	Muy insatisfecho	21	17,5
Total		120	100,0

*Nota.* Resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS.

**Figura 1**  
*Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total*



*Nota.* Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.

**Interpretación:** De acuerdo con la Tabla 3 y la figura 1 de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 120 trabajadores sobre la satisfacción laboral se tiene una prevalencia del nivel promedio del 30.00% en (36) trabajadores, seguido del insatisfecho del 26.67% en (32) trabajadores, de muy insatisfecho de 17, 5% en (21) trabajadores, nivel satisfecho de 16.67% en (20) trabajadores y muy satisfecho del 9.17% en (11) trabajadores.

**Tabla 6**

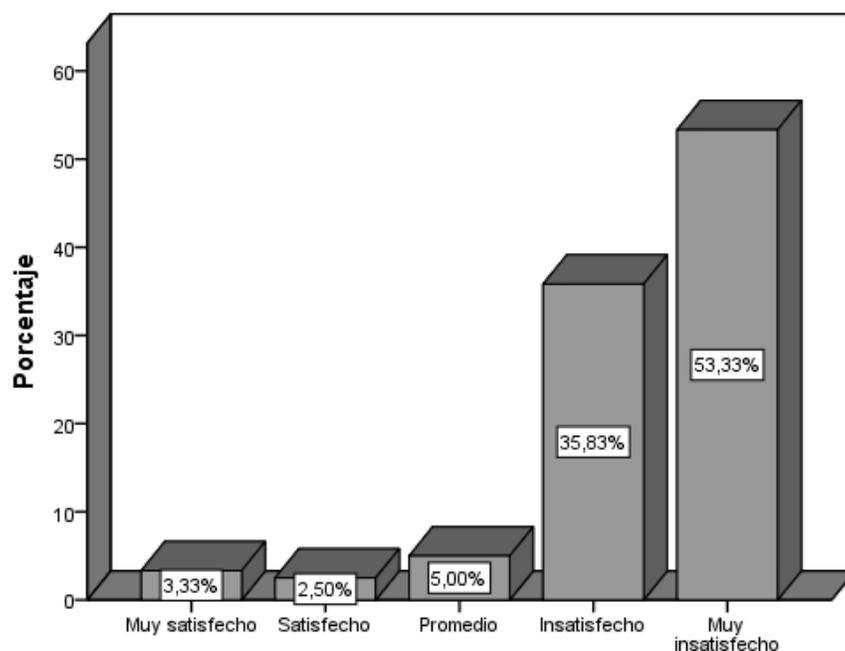
*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Significación de las Tareas en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.*

Escala	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Significación de las tareas	Muy satisfecho	4	3,3
	Satisfecho	3	2,5
	Promedio	6	5,0
	Insatisfecho	43	35,8
	Muy insatisfecho	64	53,3
Total		120	100,0

*Nota.* Resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS.

**Figura 2**

*Satisfacción Laboral en la dimensión Significación de las Tareas en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.*



*Nota.* Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.

**Interpretación:** De acuerdo con la Tabla 4 y la figura 2 de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 120 trabajadores satisfacción laboral en la dimensión Significación de la Tarea se tiene una prevalencia del nivel muy insatisfecho del 53,30% en (46) trabajadores, seguido del insatisfecho del 35.80% en (43) trabajadores, seguido de promedio del 5.00% en (06) trabajadores, satisfecho del 2.5% en (3) trabajadores y muy satisfecho con 3,3% en (4) trabajadores.

**Tabla 7**

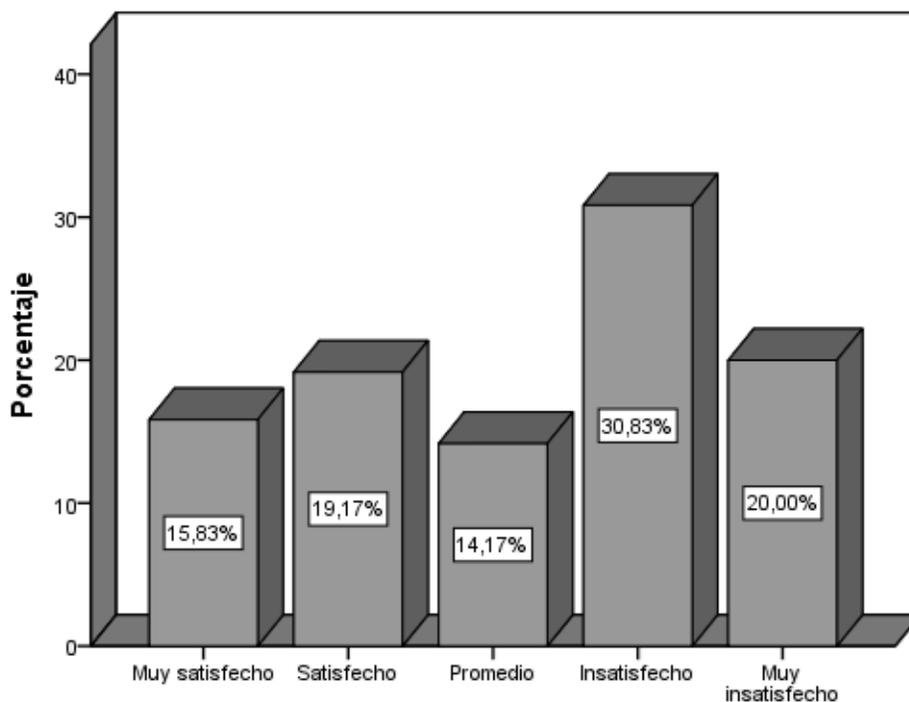
*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones de Trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.*

Escala	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Condiciones de Trabajo	Muy satisfecho	19	15,8
	Satisfecho	23	19,2
	Promedio	17	14,2
	Insatisfecho	37	30,8
	Muy insatisfecho	24	20,0
Total		120	100,0

*Nota.* Resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS.

**Figura 3**

*Satisfacción Laboral en la dimensión Condiciones de Trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022*



*Nota.* Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.

**Interpretación:** De acuerdo con la Tabla 5 y Figura 3 de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 120 trabajadores sobre la satisfacción laboral en la dimensión Condiciones de Trabajo se tiene una prevalencia del nivel insatisfecho del 30.8% en (37) trabajadores, seguido de muy insatisfecho del 20.00% en (24) trabajadores, satisfecho con el 19,2% en (23) trabajadores, seguido por muy satisfecho con 15.8% en (19) trabajadores y promedio con 14.2% en (17) trabajadores.

**Tabla 8**

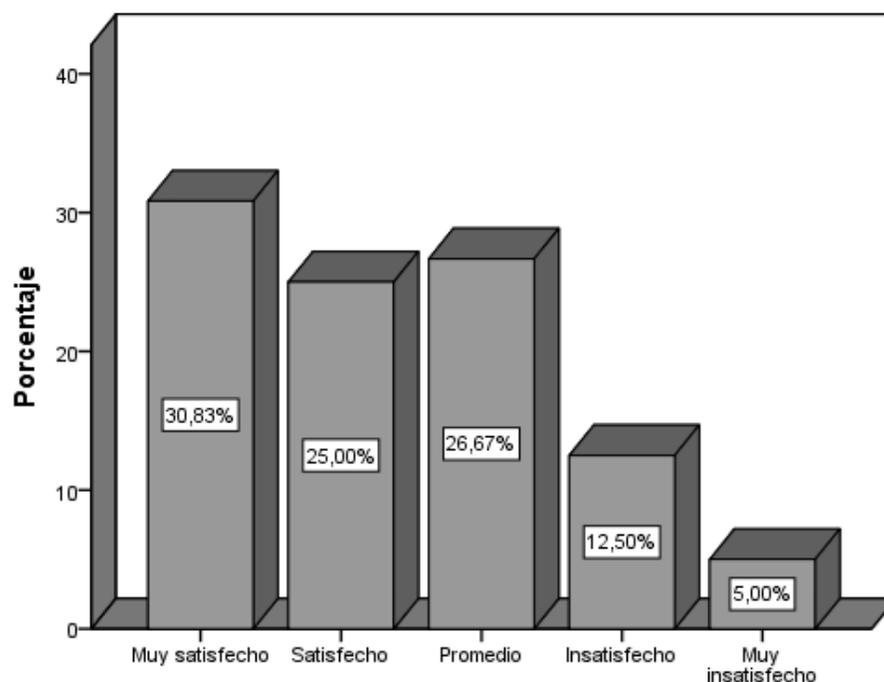
*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.*

Escala	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Reconocimiento personal y/o social	Muy satisfecho	37	30,8
	Satisfecho	30	25,0
	Promedio	32	26,7
	Insatisfecho	15	12,5
	Muy insatisfecho	6	5,0
Total		120	100,0

*Nota.* Resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS

**Figura 4**

*Satisfacción Laboral en la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.*



*Nota.* Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.

**Interpretación:** De acuerdo con la Tabla 6 y la figura 4 de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 120 trabajadores sobre la satisfacción laboral en la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social, se tuvo una prevalencia del nivel muy satisfecho del 30,8% en (37) trabajadores, seguido del nivel promedio del 26,7% en (32) trabajadores, seguido del nivel satisfecho con 25,00% en (30) trabajadores, seguido por insatisfecho con 12,5% en (15) trabajadores y muy insatisfecho con 2,0% en (6) trabajadores.

**Tabla 9**

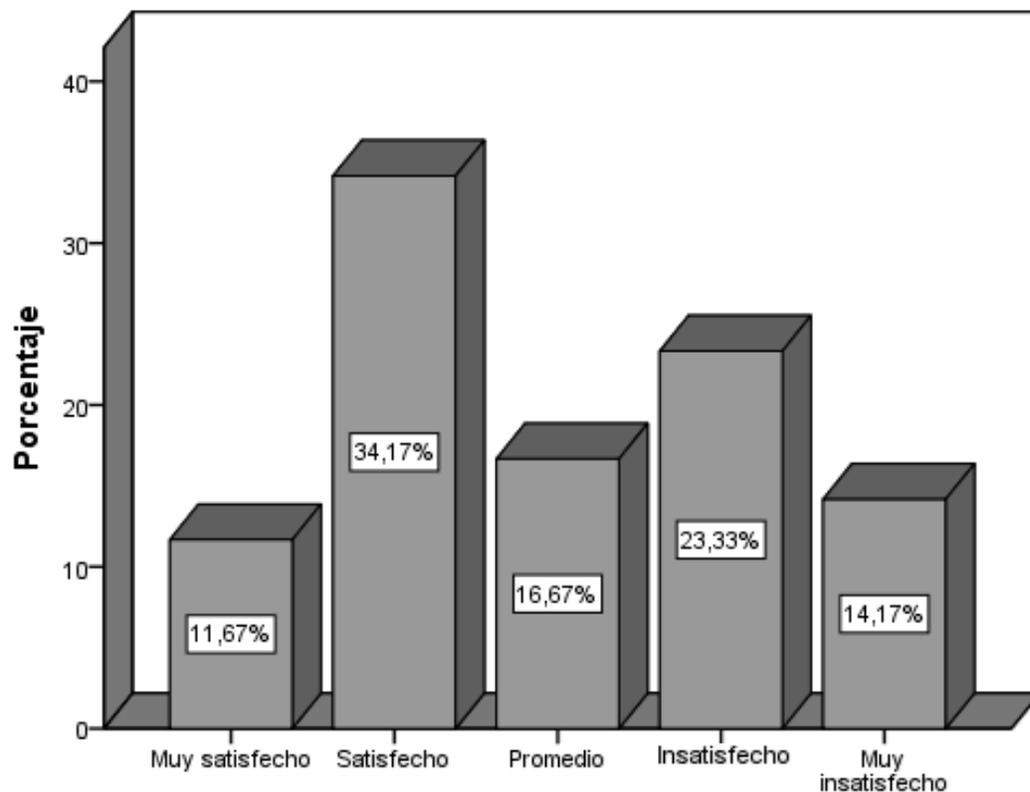
*Distribución de los niveles de Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios Económicos en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.*

Escala	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Beneficios Económicos	Muy satisfecho	14	11,7
	Satisfecho	41	34,2
	Promedio	20	16,7
	Insatisfecho	28	23,3
	Muy insatisfecho	17	14,2
Total		120	100,0

*Nota.* Resultado de la encuesta expresada en porcentaje válido, determinado por el sistema SPSS

**Figura 5**

*Satisfacción Laboral en la dimensión Beneficios Económicos en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.*



*Nota.* Nivel de Satisfacción Laboral, según el Puntaje Total en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022.

**Interpretación:** De acuerdo con la Tabla 7 y la figura 5 de lo recogido en la aplicación del instrumento de investigación realizada a 120 trabajadores sobre la satisfacción laboral en la dimensión Beneficios Económicos personas se obtuvo una prevalencia del nivel satisfecho con el 34,2% en (41) trabajadores, seguido del nivel insatisfecho del 23,3% en (28) trabajadores, seguido del nivel promedio con el 16,7% en (20) trabajadores, muy insatisfecho el 14,2% en (17) trabajadores y muy satisfecho con 11,7% en (14) trabajadores.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el desarrollo de esta tesis se estudió el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022, al hacer el análisis de los resultados obtenidos de las cuatro dimensiones de las variables de satisfacción laboral propuesto por Sonia Palma, tras la aplicación del instrumento de medición se tuvieron los siguientes resultados:

En relación al objetivo general: Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022, tras la aplicación de la estadística descriptiva se tuvo el mayor porcentaje en el nivel promedio del 30.00% en (36) trabajadores, seguido del insatisfecho del 26.67% en (32) trabajadores, de muy insatisfecho de 17, 5% en (21) trabajadores, nivel satisfecho de 16.67% en (20) trabajadores y muy satisfecho del 9.17% en (11) trabajadores.

Dichos resultados concuerdan con el estudio de Eugenio (2019) quien evidenció en su estudio el mayor porcentaje en el nivel regular con el 83% (83), en el nivel bajo con el 16% (16) y en el nivel parcial con el 1% (1). De la misma forma con el estudio de Gonzales (2017) quien determinó en su estudio el mayor porcentaje en el nivel medio con el 60% (18), en el nivel alto con el 23.33% (07) y en el nivel bajo con el 16.66% (05). En tanto difieren con el estudio de Padilla y Ramírez (2020) quienes evidenciaron el mayor porcentaje en el nivel bajo con un 48.1% (129), nivel medio con el 41.1% (110) y en el nivel alto con un 10.8% (29) de los trabajadores. De la misma forma con el estudio de Moreno (2021) quien determinó el mayor porcentaje en el nivel satisfecho con el 36.05% (31), en el nivel promedio con el 31.40% (27), en el nivel insatisfecho con el 26.74% (23), en el nivel muy satisfecho con el 5.81% (05) y en el nivel muy insatisfechos con el 0.00% (00).

Al observar los resultados en general se tiene que el personal se encuentra en un nivel de satisfacción laboral promedio con cualidades decrecientes por lo cual si no se mejora las condiciones de trabajo y las satisfacciones de las tareas asignadas se espera que como consecuencia se vean afectados los reconocimientos al personal y los beneficios económicos; por ende, como proyecciones futuras se observaría que el personal tiene mayor incidencia de insatisfacción laboral lo cual repercutiría en la reducción de producción y con la falta de compromiso con la entidad que con el paso del tiempo se vería reflejado en el aumento del absentismo laboral.

Con relación al objetivo específico 1: Identificar los niveles de satisfacción laboral de significación de la tarea en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022, tras la aplicación de la prueba estadística se tiene el mayor porcentaje en el nivel muy insatisfecho del 53,30% en (46) trabajadores, seguido del insatisfecho del 35.80% en (43) trabajadores, seguido de promedio del 5.00% en (06) trabajadores, satisfecho del 2.5% en (3) trabajadores y muy satisfecho con 3,3% en (4) trabajadores.

Dichos resultados concuerdan con los estudios de Padilla y Ramírez (2020) quienes determinan el mayor porcentaje en el nivel bajo con el 42.5% (104), en el nivel medio con el 36.7% (98) y el en nivel alto con el 20.8% (56).

En tanto difieren del estudio Díaz y Urquiaga (2022) quienes determinan el mayor porcentaje en el nivel alto con el 37.5% (15), en el nivel muy bajo con el 22.5% (09), en el nivel muy alto con el 12.5% (05), en el nivel medio con el 20.0% (08) y en el nivel bajo con 7.5% (03). Al igual que Moreno (2021) quien determina el mayor porcentaje en el nivel satisfecho con el 47.67% (41), en el nivel promedio con el 26.74% (23), en el nivel muy satisfecho con el 22.09% (19), en el nivel insatisfecho con el 3.49% (03) y en el nivel muy insatisfecho 0.0% (00). De la

misma forma que Eugenio (2019) quien determina el mayor porcentaje en el nivel regular con el 74% (74), en el nivel bajo con el 23% (23), en el nivel parcial con el 2% (02) y en el nivel alto 1% (01). También Gonzales (2017) quien determina el mayor porcentaje en el nivel medio con el 66.67% (20), en el nivel bajo con el 16.66% (05) y en el nivel alto 16.67% (05).

Al observar el resultado específico sobre la dimensión de significación de tareas se observa que el personal se encuentra en un nivel de satisfacción laboral muy insatisfecho con cualidades crecientes por lo cual se debe mejorar la significación de la tarea en los trabajadores para que la tendencia siga creciendo y mejore este indicador; por ende, como proyección futura se observaría la mejor asignación de labores acorde al perfil profesional para que se vea reflejado en la mejora de la satisfacción laboral de forma global.

Con respecto al objetivo específico 2: Identificar los niveles de Satisfacción Laboral de condiciones de trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022, tras la aplicación de la estadística se tuvo un mayor porcentaje en el nivel insatisfecho con el 30.80% (37), seguido del nivel muy insatisfecho con el 20.0%(24), en el nivel satisfecho con el 19.2% (23), en el nivel muy satisfecho 15.8%. (19) y en el nivel muy satisfecho con el 14.2% (17).

Resultados que se contrastan con el estudio de Padilla y Ramírez (2020) quienes determinan el mayor porcentaje en el nivel bajo con el 45.3% (121), en el nivel medio con el 39.6% (107) y en el nivel alto con el 15.1% (40).

En tanto difieren del estudio Eugenio (2019) quien determinan el mayor porcentaje en el nivel regular con el 40% (40), en el nivel bajo con el 32% (32), en el nivel parcial con el 24% (24) y en nivel alto con el 4% (04). De la misma forma que Gonzales (2017) quien determina el mayor porcentaje en el nivel medio con el 53.34% (16), en el nivel bajo con el 23.33% (07) y en el nivel

alto con el 23.33% (07). Al igual que Díaz y Urquiaga (2022) quienes determinan el mayor porcentaje en el nivel medio con el 27.5% (11), en el nivel muy bajo con el 20% (08), en el nivel bajo con el 20% (08), en el nivel muy alto con el 17% (07) y en el nivel alto con el 15% (06). De la misma forma que Moreno (2021) quien determina el mayor porcentaje en el nivel satisfecho con el 55.81% (48), en el nivel promedio con el 32.56% (28), en el nivel insatisfecho con el 5.82% (05), en el nivel muy satisfecho con el 5.81% (05) y en el nivel insatisfecho con el 0.0% (00).

Al observar el resultado específico se tiene que el personal se encuentra en un nivel de satisfacción laboral insatisfecho con cualidades decrecientes por lo cual se debe mejorar las condiciones de trabajo para que el trabajador sienta mejor calidad de vida; por ende, como proyección futura, para que más adelante el trabajador no sienta inseguridades en el aspecto laboral, tampoco perciban deferencias en las condiciones de los trabajadores.

En relación al objetivo específico 3: Identificar los niveles de reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022; tras la aplicación de la prueba estadística se obtuvo el mayor porcentaje en el nivel muy satisfecho con el 30,8% (37), seguido del nivel promedio con el 26.7% (32), en el nivel satisfecho con el 25.0% (30), en el nivel insatisfecho 12.5% (15) y en el muy insatisfecho 5.0% (06).

Resultados que difieren con el estudio de Díaz y Urquiaga (2022) quien determina el mayor porcentaje en el nivel medio con el 25% (10), en el nivel muy bajo con el 25% (10), en el nivel alto con el 22.5% (09), en el nivel muy alto con el 17.5% (07) y en el nivel bajo con el 10% (04). Del mismo modo que Gonzales (2017) quien determina el mayor porcentaje en el nivel medio con el 76.66% (23), en el nivel bajo con el 16.67% (05) y en el nivel alto con el 6.67% (02). De igual manera que el estudio de Eugenio (2019) quien determina el mayor porcentaje en el nivel regular

con el 53% (53), en el nivel parcial con el 29% (29), en el nivel alto con el 11% (11) y en el nivel bajo 7% (07). Al igual que Moreno (2021) quien determina el mayor porcentaje en el nivel insatisfecho con el 33.72% (29), en el nivel satisfecho con el 23.26% (20), en el nivel satisfecho con el 23.26% (20), en el nivel muy insatisfecho con el 20.93% (18) y en el nivel muy satisfecho con el 3.49% con (03). Al igual que Padilla y Ramírez (2020) quien determina el mayor porcentaje en el nivel insatisfecho con el 33.72% (29), en el nivel satisfecho con el 23.26% (20), en el nivel muy insatisfecho con el 20.93% (18), en el nivel promedio con el 18.6% (16) y en el nivel muy satisfecho con el 3.49% (03).

Al observar el resultado específico se tiene que el personal se encuentra en un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho con cualidades estables por lo cual el reconocimiento personal y/o social debe mantener o mejorar para que el trabajador se sienta valorado de forma personal y social dentro de la entidad; por ende, como proyección futura no se observa el decrecimiento de la eficiencia y eficacia de las actividades que realizan cada uno de ellos.

Respecto al objetivo específico 4: Identificar los niveles de beneficios económicos en los trabajadores la Dirección Regional de Salud - Junín 2022. Tras la aplicación de la estadística se obtuvo mayor porcentaje en el nivel satisfecho con 34.2% (41), seguido del nivel insatisfecho con el 23.3% (28), del nivel promedio con el 16.7% (20), del nivel muy insatisfecho 14.2% (17) y muy satisfecho con 11.7% (14).

Dichos resultados concuerdan con el estudio de Moreno (2021) quien determina el mayor porcentaje en el nivel satisfecho con el 38.37% (33), en el nivel promedio con el 38.37% (33), en el nivel muy satisfecho con el 18.6% (16), en el nivel insatisfecho 4.65% (04) y en el nivel muy insatisfecho con el 0.00% (00).

En tanto difieren del estudio Díaz y Urquiaga (2022) quienes determinan el mayor porcentaje en el nivel muy bajo con el 22.5% (09), en el nivel medio con el 22.5% (09), en el nivel alto con el 20% (08), en el nivel muy alto con el 17.5% (07) y en el nivel bajo con el 17.5% (07). Al igual que el estudio de Padilla y Ramírez (2020) quienes determinan el mayor porcentaje en el nivel bajo con el 42.1% (112), en el nivel medio con el 41.1% (94) y en el nivel alto con el 10.8% (62). También el estudio de Eugenio (2019) quien determina el mayor porcentaje en el nivel regular con el 74% (74), en el nivel bajo con el 19% (19), en el nivel parcial con el 6% (06) y en el nivel alto con el 1% (01). Igualmente, el estudio de Gonzales (2017) quien determina el mayor porcentaje en el nivel bajo con el 50% (15), en el nivel medio con el 43.33% (13) y en el nivel alto con el 6.67% (02). Al igual que el estudio de Eugenio (2019) quien determina el mayor porcentaje en el nivel regular con el 74% (74), en el nivel bajo con el 19% (19), en el nivel parcial con el 6% (06) y en el nivel alto con el 1% (01).

Al observar el resultado específico se tiene que el personal se encuentra en un nivel de satisfacción laboral satisfecho con cualidades decrecientes, por lo cual en los beneficios económicos el trabajador manifiesta aceptación a su remuneración monetaria de modo que se debe mantener y mejorar para que sienta que su desempeño laboral es valorado de forma monetaria; por ende, como proyección futura no se observe el decrecimiento en los resultados de las actividades que cada trabajador desempeña.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación, los resultados obtenidos sobre satisfacción laboral son las siguientes:

1. Se consiguió el objetivo de identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la DIRESA - JUNÍN encontrando que el mayor porcentaje está ubicado en el nivel promedio con un 30,0%. Lo cual concuerda con la teoría de Palma (2005) quien menciona que los trabajadores que laboran en la DIRESA presentan la predisposición al trabajo, basada en creencias y valores positivos, pero presentan dificultades para mantener las rutinas. Así mismo la teoría de la Higiene- Motivación sugiere que el trabajo debe enriquecerse para conseguir un eficaz manejo del personal. El enriquecimiento de la tarea ofrece al empleado la oportunidad de desarrollarse psicológicamente... (Herzberg, 1959).
2. En la dimensión de significación de la tarea se obtuvo el mayor porcentaje con 53,3% en el nivel muy insatisfecho en los trabajadores. Por lo tanto, se puede inferir que los trabajadores de la DIRESA – JUNIN no se sienten identificados con las labores del puesto que realizan, es por ello que esto afecta de manera negativa en la satisfacción laboral, se tiene que incidir en la disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo (sentido de esfuerzo, realización, equidad y aporte material) (Palma, 2005). Así como también en la teoría del Ajuste en el Trabajo, afirma que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con las exigencias de la función o de la organización, es más dable que vaya a realizar un buen trabajo y por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el jefe de la organización (Dawes, 2009).

3. El estudio determinó un nivel insatisfecho del 30,8% en relación a la dimensión de condiciones de trabajo en los trabajadores. Por ello indicaría que los trabajadores de la DIRESA – JUNIN presentan insatisfacción laboral, esto puede verse reflejado en la oportunidad para la toma de decisiones sobre las tareas de las que cada uno de ellos son responsables, el trabajo en equipo, una buena gestión de los recursos y una remuneración atractiva como resultado del esfuerzo de los trabajadores en el marco de las medidas de control establecidas por la organización. Para incidir en una óptima satisfacción laboral, se debe analizar la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral (Palma, 2005). De tal forma que en la teoría de Landy y Conte (2005), mencionan que la satisfacción laboral es una actitud positiva o estado emocional del trabajador que resulta de su experiencia laboral, basado en los conceptos antes mencionados se puede decir que la satisfacción laboral constituye una actitud positiva que tiene el empleado al experimentar condiciones de trabajo adecuadas y sobre todo al sentirse una parte fundamental e importante de la organización.
4. La investigación determinó que el mayor porcentaje está en el nivel muy satisfecho con el 30,8% en relación a la dimensión de reconocimiento personal y/o social en los trabajadores. Esto demuestra en la teoría de Palma (2005) que los trabajadores de la DIRESA - JUNIN prefieren el contacto directo con las personas con las que trabajan, es decir, se sienten cómodos compartiendo, además consideran que hay mejores posibilidades de logro, recompensa y crecimiento profesional, lo que aumentaría la satisfacción laboral de los trabajadores. Por lo tanto, la Teoría Bifactorial afirma que los factores de desarrollo o motivadores intrínsecos al trabajo son: realización, el

- trabajo mismo, responsabilidad y progreso o desarrollo. Los factores que llevan a evitar la insatisfacción o factores de higiene extrínsecos al trabajo incluyen: la política y la administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, nivel laboral y seguridad vigentes en la empresa (Herzberg, 1959).
5. El estudio concluyó que se obtuvo en la dimensión de beneficios económicos un nivel satisfecho en un orden de 34,2% en los trabajadores. Dando a entender que los trabajadores de la DIRESA – JUNÍN están satisfechos con la remuneración monetaria que reciben como parte de su desempeño y rendimiento laboral, ya que dicha remuneración cumple con sus expectativas económicas, además de cubrir sus necesidades de alimentación, seguridad, vivienda, entre otras, facilitando el adecuado desarrollo de otras necesidades superiores. Lo cual acredita la teoría que argumenta que los beneficios económicos, corresponden a la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada; lo que incide positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de las entidades (Palma, 2005). Por otro lado, el modelo de satisfacción de facetas de Lawler (1973) considera que la satisfacción resulta del grado de discrepancia entre lo que el trabajador piensa que deberá recibir y lo que efectivamente recibe. En este ámbito, se verifican dos procesos distintos: un proceso de comparación intrapersonal; otro de comparación interpersonal. De acuerdo a este modelo, lo que el trabajador acredita que merece recibir resulta de un proceso de comparación de sus contribuciones y de los requisitos de la función; como también de la relación percibida entre las contribuciones y los resultados obtenidos por personas que el trabajador identifica como referentes.

## RECOMENDACIONES

Según las conclusiones de la investigación se sugiere lo siguiente:

1. Se recomienda a la Dirección Regional de Salud – Junín que comparta los resultados de esta investigación con todos los trabajadores, a través de la oficina de Recursos Humanos para dar a conocer la realidad laboral del personal.
2. Se sugiere a la Facultad de Psicología de la Universidad Peruana los Andes publique en su revista los resultados obtenidos en esta investigación.
3. Se recomienda hacer una investigación correlacional entre satisfacción laboral, asignación de tareas y bienestar laboral, para tener un enfoque más específico entre estas variables.
4. Se recomienda motivar y valorar el trabajo de cada uno de los trabajadores, ya que la mayoría sienten que las labores que desempeñan en la entidad son poco satisfactorias para ellos, para ello se debe asignar labores de acorde a sus perfiles profesionales y personales para alcanzar las metas institucionales.
5. Se recomienda evaluar las condiciones laborales de los trabajadores para que se implementen un plan de mejora progresiva y de este modo se evite tener bajas de persona por salud mental o condiciones ergonómicas.
6. Se recomienda la implementación de programas de reconocimiento personal a los trabajadores a razón de metas o logros cumplidos.
7. Se recomienda evaluar y mejorar los aspectos remunerativos e incentivos económicos de los trabajadores a razón del cumplimiento eficiente de sus funciones.

8. A los directivos de la DIRESA JUNIN, se recomienda fortalecer los lazos de unión y profesionalismo con los trabajadores en general, para mejorar las condiciones laboral y para que su percepción les dirija a seguir logrando sus metas y velar por el bienestar de cada uno de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, J. y Domínguez, L. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *Institucional*, 6(1), 50-62.

<https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>

Bustamante, B. (2018). *Riesgos Ergonómicos y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso 2016*. [Tesis de maestría, Universidad de Cuenca]. Archivo digital.

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29670/1/TESIS.pdf>

Caballero, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6 (1), 1-10.

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1.ª ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas.

<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Céspedes, A. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en trabajadores de una entidad pública de salud*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Archivo digital.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24945/T-1272.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Clifton, J. (2017). The world's broken workplace. *The chairman's blog*.  
[https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-brokenworkplace.aspx?g\\_source=position1&g\\_medium=related&g\\_campaign=titles](https://news.gallup.com/opinion/chairman/212045/world-brokenworkplace.aspx?g_source=position1&g_medium=related&g_campaign=titles)
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Gran Bretaña: Heriot-Watt University. <https://www.ebsglobal.net/documents/coursetasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>.
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. The Careers Group. University of London.  
 Recuperado de [http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories\\_twa.pdf](http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf)
- Díaz, C. y Urquiaga, P. (2022). *Satisfacción laboral en los colaboradores del Centro Médico Villa María en el Distrito de San Juan de Miraflores – 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del norte]. Archivo digital.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30831/Diaz%20Perez%2c%20Cintya%20Morellia-Urquiaga%20Marchena%2c%20Pamela%20Thais.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores (2014, agosto 18). *Diario Gestión*.  
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>

- Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de Nivel II – I del distrito de Bambamarca, provincia Hualgayoc, departamento Cajamarca*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Archivo digital. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%c3%b3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fierro, M. (2022) *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras de Centros de Salud en la Ciudad de Quito* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK Ser Mejores]. Archivo digital. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>
- Flores, J. (1996). *El comportamiento humano en las organizaciones*. Lima. Universidad del Pacífico.
- Gonzales, M. (2017). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Archivo digital. <https://docplayer.es/108807727-Satisfaccion-laboral-del-profesional-de-enfermeria-del-servicio-de-emergencias-del-hospital-jose-casimiro-ulloa-2015.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). Mc Graw Hill Education.

[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Herzberg, F., Mausner, B., y Bloch, S. (1959). *The Motivation to Work* (Vols. 92-16067). U.S.A: Transaction Publishers

Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? Harvard businessreview. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 15, (2), 65-79.

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial* (1.<sup>a</sup> ed.). Mc Graw Hill. [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/pdfcoffee.com\\_psicologia-industrial-introduccion-a-la-psicologia-industrial-y-organizacional-4-pdf-free.pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/pdfcoffee.com_psicologia-industrial-introduccion-a-la-psicologia-industrial-y-organizacional-4-pdf-free.pdf)

Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing.

León, J. (2010). *Estudio de la satisfacción laboral del colectivo de los centros de atención múltiple de la zona escolar 03 de educación especial*. [Tesis de Pregrado, Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56763>

López, R. (2010). *Interpretación de datos estadísticos*. Nicaragua. Universidad de Managua. [http://www.ricardonica.com/Interpretacion/Datos\\_Estadisticos\\_Interpretacion\\_Usos.pdf](http://www.ricardonica.com/Interpretacion/Datos_Estadisticos_Interpretacion_Usos.pdf)

Martínez, J. (2004). *En línea: Estrés laboral*. Guía para directivos y empleados. Pearson.

Ministerio de Salud. (2020). *Lineamientos para la vigilancia, prevención y control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-CoV-2* (RM N° 972-2020/MINSA).

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1467798/RM%20972-2020-MINSA.PDF.PDF>

Moreno, E. (2021). *Satisfacción Laboral en los Trabajadores de un Centro Médico Particular de Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79673/Moreno\\_REP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79673/Moreno_REP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Padilla, R. y Ramírez, D. (2020). *Satisfacción laboral en los trabajadores del Personal de salud de una entidad pública de la Ciudad de Cajamarca, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Archivo digital.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1313/INFORME%20FINAL%20DE%20INVESTIGACION%20N%20%28Padilla%2c%20R.%20y%20Rami%cc%81rez%2c%20D.%2c%202020%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma S. (1999) Elaboración y estandarización de la escala de satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P.*, 9 (1).

Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Peralta, H. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería de la Caja de la Banca Privada*. [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Archivo digital. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rico, J. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras de instituciones del sector público*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Autónoma de México]. Archivo digital. [https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=4X1o86&d=false&q=\\*.\\*\)&i=14&v=1&t=search\\_0&as=0](https://repositorio.unam.mx/contenidos?c=4X1o86&d=false&q=*.*)&i=14&v=1&t=search_0&as=0)
- Robbins S. (1998). *Fundamento de Comportamiento organizacional* (5.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación. [https://books.google.com.pe/books?id=Q8p51ceQyXoC&pg=PP1&source=kp\\_read\\_button&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Q8p51ceQyXoC&pg=PP1&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Robbins, S. (2005). *Administración* (8.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>
- Santos, A. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima. Prado.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica* (5.<sup>a</sup> ed.). Visión Universitaria.

# **ANEXO**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

**Título:** “Satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín – 2022”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio Dimensiones	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de significación de la tarea en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?</p> <p>b. ¿Cuál es el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?</p> <p>c. ¿Cuál es el nivel de reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?</p> <p>d. ¿Cuál es el nivel de beneficios económicos en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022?</p>	<p>Identificar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Junín - 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a. Identificar los niveles de Satisfacción Laboral de significación de la tarea en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.</p> <p>b. Identificar los niveles de condiciones de trabajo en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.</p> <p>c. Identificar los niveles de reconocimiento personal y/o social en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.</p> <p>d. Identificar los niveles de beneficios económicos en los trabajadores la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>No se considera la hipótesis ya que la investigación es de tipo descriptivo. (Hernández et al., 2010).</p>	<p><i>Variable:</i></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Significación de la Tarea</li> <li>• Condiciones de Trabajo</li> <li>• Reconocimiento Personal y/o social</li> <li>• Beneficios Económicos</li> </ul>	<p><b><u>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Método científico – método específico descriptivo.</li> </ul> <p><b><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación básica.</li> </ul> <p><b><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descriptivo. M → O</li> </ul> <p><b><u>POBLACIÓN</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo conformarán 172 trabajadores de la Dirección Regional de Salud - Junín 2022.</li> </ul> <p><b><u>MUESTRA</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La muestra se encuentra representada por 120 trabajadores de la unidad de análisis.</li> </ul> <p><b><u>TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> </ul> <p><b><u>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC.”</li> </ul>

**ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variables**

<b>Variabl e</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	La satisfacción laboral corresponde a la predisposición frente al trabajo, basada en creencias y valores positivos, los cuales fueron generados por la rutina laboral. Tomando en cuenta factores como la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal/social y beneficios económicos (Palma, 2005).	Es el estado de bienestar y felicidad de una persona en relación al desempeño en el espacio de trabajo y su entorno. El test que se utilizará es la Escala de Opiniones SL-SPC (Palma, 2005).	Significación de la Tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo justo</li> <li>• Tarea valiosa</li> <li>• Sentirse útil</li> <li>• Gusta lo que realiza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3, 18</li> <li>• 4</li> <li>• 7, 21,25</li> <li>• 22.26</li> </ul>	Ordinal
			Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente</li> <li>• Horario</li> <li>• Relación con el jefe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,8,15,20,23</li> <li>• 12,17</li> <li>• 14, 27</li> </ul>	
			Reconocimiento Personal y/o Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo Percibe el entorno.</li> <li>• Relación con los compañeros.</li> <li>• Falta de reconocimiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6,13</li> <li>• 11,19</li> <li>• 24</li> </ul>	
			Beneficios Económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo</li> <li>• Sensación frente al trabajo</li> <li>• Expectativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2,5,9</li> <li>• 10</li> <li>• 16</li> </ul>	

### ANEXO 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Significación de la Tarea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo justo</li> <li>• Tarea valiosa</li> <li>• Sentirse útil</li> <li>• Gusta lo que realiza</li> </ul>	2. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. 18. Me complace los resultados de mi trabajo 3. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. 7. Me siento útil con la labor que realizo. 21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. 25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. 22. Me gusta el trabajo que realizo. 26. Me gusta la actividad que realizo.	<p style="text-align: center;"><b>Positivo</b></p> TA = 5 A = 4 I = 3 D = 2 TD = 1  <p style="text-align: center;"><b>Negativo</b></p> TA = 1 A = 2 I = 3 D = 4 TD = 5	Escala de Opiniones SL-SPC
	Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente.</li> <li>• Horario.</li> <li>• Relación con el jefe.</li> </ul>	1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores. 8. El ambiente donde trabajo es confortable. 15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. 20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. 23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. 12. Me disgusta mi horario. 17. El horario de trabajo me resulta incómodo.  14. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo. 27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.		
	Reconocimiento Personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo Percibe el entorno.</li> <li>• Relación con los compañeros.</li> <li>• Falta de reconocimiento.</li> </ul>	6. Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”. 13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. 11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. 19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. 24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.		
	Beneficios Económicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo</li> <li>• Sensación frente al trabajo</li> <li>• Expectativas</li> </ul>	2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. 4. Me siento mal con lo que gano. 9. El sueldo que tengo es bastante aceptable. 10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando. 16. Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas.		

## **ANEXO 4: El instrumento de investigación**

### **Ficha técnica del instrumento**

#### **ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC**

##### **I. FICHA TECNICA**

- a. Nombre del Test: Escala de satisfacción Laboral (SL - SPC)
- b. Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo.
- c. Adaptación Nacional: Jorge A. Alva Fructuoso y Luz A. Domínguez Díaz (2013)
- d. Procedencia: Chimbote.
- e. Procedencia: Lima - Perú.
- f. Grupos de Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.
- g. Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.
- h. Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores.
- i. Estructuración: La prueba tiene 4 factores/ componentes:
  - Significación de la Tarea.
  - Condiciones de Trabajo.
  - Reconocimiento Personal y/o Social.
  - Beneficios Económicos

##### **II. CARACTERISTICAS DEL INVENTARIO**

- a. Escala tipo Likert.
- b. Consta de 27 ítems.
- c. Administración: individual y colectiva.
- d. Tiempo: Aproximadamente 20 minutos.
- e. Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

- f. Edad: Adultos de 18 en adelante.
- g. Usos: Se utilizan los datos para Diagnostico Organizacional.
- h. Significación: Nivel de satisfacción global y específica en relación con las condiciones físicas o materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.
- i. Puntuación: Calificación manual o Computarizado.
- j. Confiabilidad: 0.84

### **III. CALIFICACIÓN:**

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 27 y 135. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA	Totalmente de Acuerdo	5 Puntos
A	De acuerdo	4 Puntos
I	Indeciso	3 Puntos
D	En desacuerdo	2 Puntos
TD	Total desacuerdo	1 Punto

Distribución de ítems:

- Factor I: Significación de la Tarea. 3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26

- Factor II: Condiciones de Trabajo. 1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.
- Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social. 6, 11, 13, 19 y 24.
- Factor IV: Beneficios Económicos 2, 5, 9, 10 y 16

Para su calificación se ejecutará el conteo del mismo.

Puntuación de ítems:

### 1. Positivos:

- Total acuerdo: 5
- De acuerdo: 4
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3
- En desacuerdo: 2
- Total desacuerdo: 1

### 2. Negativos:

- Total acuerdo: 1
- De acuerdo: 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3
- En desacuerdo: 4
- Total desacuerdo: 5

Donde se consideran ítems

- **Positivos:** 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27.
- **Negativos:** 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24.

Niveles de satisfacción según Factores de Escala SL-SPC:

### 1. Significación de la tarea

- Muy satisfecho: 37 o más puntos
- Satisfecho: 33 – 36 puntos
- Promedio: 28 – 32 puntos
- Insatisfecho: 24 – 27 puntos

- Muy insatisfecho: 23 o menos puntos

## **2. Condiciones de trabajo**

- Muy satisfecho: 41 o más puntos
- Satisfecho: 35 – 40 puntos
- Promedio: 27 – 34 puntos
- Insatisfecho: 20 – 26 puntos
- Muy insatisfecho: 19 o menos puntos

## **3. Reconocimiento personal y/o social**

- Muy satisfecho: 24 o más puntos
- Satisfecho: 20 – 23 puntos
- Promedio: 18 – 19 puntos
- Insatisfecho: 12 – 17 puntos
- Muy insatisfecho: 11 o menos puntos

## **4. Beneficios económicos**

- Muy satisfecho: 20 o más puntos
- Satisfecho: 16 – 19 puntos
- Promedio: 11 – 15 puntos
- Insatisfecho: 8 – 10 puntos
- Muy insatisfecho: 7 o menos puntos

## **5. Nivel de Satisfacción Según el Puntaje Total:**

- Muy satisfecho: 117 o más puntos
- Satisfecho: 103 – 116 puntos
- Promedio: 89 – 102 puntos

- Insatisfecho: 75 – 88 puntos.
- Muy insatisfecho: 47 o menos puntos

#### **IV. INTERPRETACIÓN:**

##### **Factor I: Significación de la Tarea.**

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

##### **Factor II: Condiciones de Trabajo.**

Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.

##### **Factor III: Reconocimiento Personal y/o Social.**

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

##### **Factor IV: Beneficios Económicos.**

Disposición al trabajo en función a aspectos renumerativo o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

## ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

47

### SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un **aspa (X)** el recuadro que considere y exprese mejor su punto de vista.

No hay respuesta buena ni mala, ya que son solo opiniones.

SEXO: Masculino ( ) Femenino (X)

FECHA: 12/08/2022

ÁREA DE TRABAJO: Calidad

CARGO QUE OCUPA: Coord. Regional.

TOTAL ACUERDO: TA

DE ACUERDO: A

INDECISO: I

EN DESACUERDO: D

TOTAL DESACUERDO: TD

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	X				
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.			X		
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mí.			X		
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	X				
5	Me siento mal con lo que gano.				X	
6	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".				X	
7	Me siento útil con la labor que realizo.	X				
8	El ambiente donde trabajo es confortable.		X			
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable.		X			
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.				X	
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					X
12	Me disgusta mi horario.					X

N°	ITEMS	TA	A	I	D	TD
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					X
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.		X			
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	X				
16	Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas.			X		
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.					X
18	Me complace los resultados de mi trabajo.	X				
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					X
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	X				
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.			X		
22	Me gusta el trabajo que realizo.		X			
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.		X			
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.			X		
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.		X			
26	Me gusta la actividad que realizo.		X			
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.		X			

MUCHAS GRACIAS.

## ANEXO 5: Oficio de aceptación de la Investigación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancayo, 22 de julio del 2022

OFICIO N° 112 -2022-GRJ-DRSJ-OEGDRH/UCAP-DI

Señoritas:

Mg. Yesenia Zúñiga Cabeza  
Mg. Maena Rafael Pucuhuaranga  
Escuela Profesional de Psicología  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Presente.-

ASUNTO : Investigación – Aplicación de instrumento de evaluación.

REFERENCIA : Expediente 04048776 – Ramírez LLanovarcad Zaida Maritza

De mi mayor consideración:

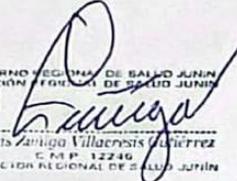
En atención al documento de la referencia, para realizar una investigación en la DIRESA Junín, deben cumplir con los siguientes requisitos:

1. Solicitud: Solicita autorización de realización de proyecto de investigación.
2. Copia del documento nacional de identificación - DNI
3. Protocolo o proyecto de investigación aprobado por su universidad, impreso y en magnético (CD). El cual debe incluir aspecto como: Problema, objetivos, justificación, importancia, propósito de la investigación, marco teórico, antecedentes, bases conceptuales, metodología, diseño de la investigación, escenario, caracterización de los sujetos o fenómenos, técnicas e instrumentos de recojo de datos, Tratamiento de la información, Cronograma de ejecución con detalles de actividades a realizar, referencias bibliográficas, y anexos, entre ellos Consentimiento y/o asentimiento informado.
4. Documento oficial de aprobación del Protocolo de investigación (Resolución), aprobado por su institución formadora.
5. Declaración jurada notarial de compromiso de respetar los códigos de ética en relación a las personas que serán parte de la investigación. Teniendo en cuenta la Declaración de Helsinki, de la Asociación, Medica Mundial, Declaración Universal sobre Bioética y los Derechos Humanos de la UNESCO, Ley General de Salud N°26842, Constitución Política del Perú.

Asimismo, por razones de salud, la interesada debe cumplir con las normas de prevención y seguridad en el trabajo con respecto a COVID-19.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterar mi consideración.

Atentamente:

  
  
Luis Santiago Villacreses Gutiérrez  
C. P. 12249  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN

  
VIB°  
RR.HH.  
C. P. 12249  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN

Folios: 02

D	05887754
E	04052925

Página 1

## ANEXO 6: Constancia de Aplicación



" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**EL DIRECTOR DE LA OFICINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE  
RECURSOS HUMANOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN**

**DEJA CONSTANCIA:**

Que, doña Zaida Maritza Ramírez Llanovarcid, identificada con DNI 06250211, Ex alumna de la Carrera Profesional de Psicología en la Universidad Peruana Los Andes, ha aplicado la "Escala de opiniones SL-SPC" los días 12, 15 y 16 del presente mes ligado al trabajo de Investigación denominado **"SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN.**

Por tanto, se deja constancia de la APLICACION DE DICHO INSTRUMENTO segun programacion.

Huancayo, 18 de agosto del 2022

## **ANEXO 7: Confiabilidad y Validez del Instrumento**

Para asegurar la validez de la escala se utilizó el método de jueces y el método del Alfa de Cronbach, donde la evaluación de sus cuatro factores logro una consistencia aceptable: Significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,991	27

## Validación del Instrumento:

### CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Julia Esther Ríos Pinto.  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Licencia en Psicología/Lic. En Educación.  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bach. En Psicología / Bach. Ciencias de la Educación.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad Inca Garcilaso de la Vega / UNE.  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Mg. En Psicología mención: Clínica y de la salud.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad Nacional Mayo de San Marcos.  
**ESPECIALIDAD** : Didáctica Universitaria Mención: Ciencias de la Salud.  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 20 años.  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Hospital "Domingo Olavegoya" Jauja –Junín.  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Psicóloga Asistencial (Servicio de Psiquiatría)  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : Antología de la investigación psicológica Wanka.  
Artículos: Patrones clínicos de la personalidad del personal de salud que acude a consulta externa del Hospital "Domingo Olavegoya" – Jauja.  
Funcionamiento familiar y riesgo suicida en estudiantes que acuden a la clínica universitaria en la ciudad de Huancayo. Investigadora con patrocinio del National Institute On Aging, así como el consorcio Large-pd. (USA).  
**OTROS MÉRITOS** : Condecorada a la Orden de la Mujer en el 2018, Por la Municipalidad de Jauja-Junín. - Coord. Con la MINDES.

### EN RESUMEN, CUÁL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO "ESCALA DE OPINIONES SL - SPC"

ADECUADO  MEDIANAMENTE ADECUADO  INADECUADO

**OBSERVACIONES:** Instrumento que tiene visto bueno para ser aplicado.



Huancayo, 7 de agosto del 2022

Mg. Julia Esther Ríos Pinto  
DNI N°25717154

# Constancia

Juicio de experto

Yo, JULIA ESTHER RIOS PINTO, con Documento Nacional de Identidad N° 25717154 certifico que realicé el juicio de experto del instrumento **ESCALA DE OPINIONES SL - SPC**, cuyo responsable es la investigadora **RAMIREZ LLANOVARCED Zaida Maritza** identificada con **DNI N° 06250211** quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación titulada: **SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD – JUNIN 2022.**

Huancayo, 7 de agosto del 2022

---

Mg. JULIA ESTHER RIOS PINTO  
DNI N° 25717154

### JUICIO DE EXPERTOS

Experto: JULIA ESTHER RIOS PINTO Profesión: PSICOLOGA Cargo: PSICOLOGA ASISTENTE DEL SERV. DE PSIQUIATRIA Región: JUNIN

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del Instrumento **ESCALA DE OPINIONES SL – SPC**, respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final. Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTOS: ESCALA DE OPINIONES SL – SPC.

Nº	JUICIO		¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
	ÍTEMS								
	<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>								
	Nº DE ÍTEM	ÍTEMS							
1	03	Siento que el trabajo que hago es justo para mi <b>manera de ser.</b>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Se puede obviar
	04	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	07	Me siento útil con la labor que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	18	Me complace los resultados de mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	26	Me gusta la actividad que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2	<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>								

	Nº DE ITEM	ITEMS							
	01	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	08	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	12	Me disgusta mi horario.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSION 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>								
	Nº DE ITEM	ITEMS							
3	06	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	<b>DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>								
	Nº DE ITEM	ITEMS							
4	02	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	05	Me siento mal con lo que gano.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	09	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

16	Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
----	--	---	---	---	---	---	---	--

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros): Instrumento para ser aplicado.



Huancayo, 7 de agosto del 2022

---

Mg. Julia Esther Rios Pinto  
DNI N°25717154

### CRITERIO DE JUECES

**NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO** : Jekeline Elizabeth PALOMINO COSSIO.  
**TÍTULO PROFESIONAL** : Lic. en Psicología.  
**GRADO OBTENIDO (PREGRADO)** : Bach. En Psicología.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
**GRADO OBTENIDO (POSGRADO)** : Mg en Psicología mención: Educativa.  
**CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN:** Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
**ESPECIALIDAD** : Psicología.  
**AÑOS DE EXPERIENCIA** : 12 años.  
**INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA** : Dirección Regional de Salud Junín.  
**CARGO LABORAL/ RESPONSABLE** : Coordinadora Regional E.S.N. Salud Mental.  
**TRABAJOS PUBLICADOS** : .....  
**OTROS MÉRITOS** : .....

EN RESUMEN, CUÁL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO  
"ESCALA DE OPINIONES SL - SPC"

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES: Instrumento que tiene visto bueno para ser aplicado.

Huancayo, 07 de Agosto del 2022

  
LA PSICÓLOGA Jekeline Elizabeth Palomino Cossio  
CERTIFICADA EN LA E.S.N. JUNÍN  
E.P.P. 1922

Mg. Jekeline Elizabeth PALOMINO COSSIO  
DNI N° 20053914

# Constancia

Juicio de experto

Yo, **Jakeline Elizabeth PALOMINO COSSIO**, con Documento Nacional de Identidad N° 20053914, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento ESCALA DE OPINIONES SL - SPC, cuyo responsable es la investigadora **RAMIREZ LLANOVARCED Zaida Martha** identificada con DNI N° 06250211 quien solicitó el apoyo a fin de realizar la investigación titulada: **SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD - JUNIN 2022.**

Huancayo, 07 de Agosto del 2022



Mg. **Jakeline Elizabeth PALOMINO COSSIO**  
DNI N° 20053914

### JUICIO DE EXPERTOS

**Experto:** Mg. Jekeline Elizabeth PALOMINO COSSIO. **Profesión:** Psicóloga. **Cargo:** Coordinadora Regional E.S.N. Salud Mental. **Región:** Junín.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del instrumento **ESCALA DE OPINIONES SL – SPC**; respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

#### **NOMBRE DEL INSTRUMENTOS: ESCALA DE OPINIONES SL – SPC.**

JUICIO ÍTEMS		¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
<b>DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA</b>								
<b>Nº DEL ÍTEM</b>	<b>ÍTEMS</b>							
03	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Se puede obviar.
04	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
07	Me siento útil con la labor que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
18	Me complace los resultados de mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
26	Me gusta la actividad que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
<b>Nº DE ÍTEM</b>	<b>ITEMS</b>							
01	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
08	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
12	Me disgusta mi horario.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
15	La comodidad del ambiente de trabajo es insustituible.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
17	El horario de trabajo me resulta incómodo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>								
<b>Nº DE ÍTEM</b>	<b>ITEMS</b>							
06	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
24	Me disgusta que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS								
Nº DE ÍTEM	ÍTEM							
02	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
05	Me siento mal con lo que gano.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
09	El sueldo que tengo es bastante aceptable.							
10	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (formulación de preguntas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 07 de Agosto del 2022



Mg. Jekeline Elizabeth Palomino Cossio  
ORGANIZACIÓN DE LA LAMBA  
C.P. P. 1997

Mg. Jekeline Elizabeth PALOMINO COSSIO  
DNI N° 20053914

CRITERIO DE JUECES

NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO : Lucy Cristina Zorrilla Padilla.  
TÍTULO PROFESIONAL : Lic. en Psicología.  
GRADO OBTENIDO (PREGRADO) : Bach. En Psicología.  
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.  
GRADO OBTENIDO (POSGRADO) : Mg en Psicología mención: Servicios de Salud.  
CENTRO ACADÉMICO DE FORMACIÓN: Universidad Alas Peruanas  
ESPECIALIDAD : Psicología.  
AÑOS DE EXPERIENCIA : 09 años.  
INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA : Dirección Regional de Salud Junín.  
CARGO LABORAL/ RESPONSABLE : Coordinadora Regional CLAS.  
TRABAJOS PUBLICADOS : .....  
OTROS MÉRITOS : .....

EN RESUMEN, CUÁL ES SU OPINIÓN SOBRE EL INSTRUMENTO  
"ESCALA DE OPINIONES SL - SPC"

ADECUADO 1  MEDIANAMENTE ADECUADO 2  INADECUADO 3

OBSERVACIONES: Instrumento que tiene visto bueno para ser aplicado.

Huancayo, 09 de Agosto del 2022



Lucy Cristina Zorrilla Padilla  
PSICÓLOGA  
C.P.S. N° 2397

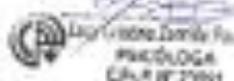
Mg. Lucy Cristina ZORRILLA PADILLA  
DNI N° 20012663

# Constancia

Juicio de experto

Yo, Lucy Cristina ZORRILLA PADILLA, con Documento Nacional de Identidad N° 20082663, certifico que realicé el juicio de experto del instrumento ESCALA DE OPINIONES SI. - SPC, cuyo responsable es la investigadora RAMIREZ LLANOVARCED Zaida Maritza identificada con DNI N° 06280211 quien solicita el apoyo a fin de realizar la investigación titulada: SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD - JUNIN 2022.

Huancayo, 09 de Agosto del 2022

Lucy Cristina Zorrilla Pa.  
PSICÓLOGA  
DNI N° 20082663

Mg. Lucy Cristina ZORRILLA PADILLA  
DNI N° 20082663

### JUICIO DE EXPERTOS

**Experto:** Mg. Lucy Cristina ZORRILLA PADILLA. **Profesión:** Psicólogo. **Cargos:** Coordinadora Regional CLAS. **Región:** Junín.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, usted tiene columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas del instrumento ESCALA DE OPINIONES SI- SPC; respectivamente en seis columnas con criterios diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check (✓) si no le encuentra ninguna objeción, o una (X) si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta.

La modificación de algunos términos o agregados que deba realizarse podrá ser detallada en la columna de observaciones o al final.

Por favor utilice letra legible y sea ordenado, a fin de hacer más fácil la interpretación del mismo.

#### NOMBRE DEL INSTRUMENTOS: ESCALA DE OPINIONES SI- SPC.

N°	JUICIO ITEMS		¿Esta pregunta permite alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	¿La pregunta está formulada en forma clara y precisa?	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	¿El contenido corresponde con el propósito del estudio?	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	observaciones Y/O SUGERENCIAS
	DIMENSIÓN I: SIGNIFICACIÓN DE LA TAREA								
	ITEMS								
1	03	Siempre que el trabajo que hago es justo para mí merece de ser.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	04	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	07	Me siento útil con la labor que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	18	Me complace los resultados de mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	22	Me gusta el trabajo que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

	25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	26	Me gusta la actividad que realizo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO</b>									
	N.º de ítem	ITEMS							
2	01	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	06	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	12	Me disgusta mi horario.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	14	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	15	La comodidad del ambiente de trabajo es irrisorable.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	17	El horario de trabajo me resulta escabroso.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	20	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<b>DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>									
	N.º de ítem	ITEMS							
3	06	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	11	Prefiero tener distancia con las personas con quienes trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	24	Me disgusta que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

DIMENSION 4: BENEFICIOS ECONÓMICOS								
N.º DE ÍTEM	ÍTEM							
02	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
05	Me siento mal con lo que gano.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
09	El sueldo que tengo es bastante aceptable.							
10	La situación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
16	Mi trabajo permite cubrir mis expectativas económicas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OTROS APORTES QUE CONSIDERA PUEDE SER VALIOSO PARA LA INVESTIGACIÓN (focalización de programas, alguna dimensión no ha sido considerada en el instrumento y que es de relevancia para ser considerado, otros):

Huancayo, 09 de Agosto del 2022



Lucy Cristina Zorrilla Padilla  
 Psicóloga  
 C.P.S. N° 20881

Mg. Lucy Cristina ZORRILLA PADILLA  
 DNI N° 20082663

## ANEXO 8: Data de procesamiento de datos

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22	V23	V24	V25	V26	V27	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	27
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	28
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	28
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	28
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	32
6	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	35
7	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	36
8	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	37
9	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	38
10	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	38
11	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	38
12	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	38
13	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	39
14	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	39
15	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	39
16	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	41
17	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	42
18	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	1	1	1	43
19	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	45
20	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	4	1	1	1	2	2	1	1	1	45
21	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	1	48
22	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	1	50
23	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	1	50
24	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	1	51
25	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	52
26	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	2	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	52
27	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	53
28	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	53
29	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	54
30	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	55
31	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	55
32	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	55
33	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	55
34	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	3	2	4	1	2	2	3	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	56
35	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	2	4	1	2	2	3	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	57
36	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	60
37	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	1	1	2	60
38	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	61
39	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	61
40	2	2	2	1	2	3	1	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	1	4	2	2	2	2	2	1	2	2	61



84	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	90
85	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	90
86	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	91	
87	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	91	
88	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	91	
89	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	91	
90	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	92	
91	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	2	5	3	2	2	4	4	2	2	3	93	
92	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	2	2	3	94	
93	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	2	2	3	94	
94	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	2	5	4	2	2	4	4	2	2	3	95	
95	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	4	2	2	4	4	2	2	3	96	
96	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	4	2	2	4	4	2	2	4	97	
97	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	4	2	2	4	4	2	2	4	97	
98	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	4	2	2	4	4	2	2	4	97	
99	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	4	2	2	4	4	2	2	4	97	
100	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	2	5	4	2	2	4	4	2	2	4	97	
101	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	4	2	2	4	4	2	2	4	98	
102	4	4	3	2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	2	2	4	4	2	2	4	101	
103	4	4	4	2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	2	2	4	4	2	2	4	102	
104	4	4	4	2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	5	2	2	4	104	
105	5	4	4	2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	4	3	2	4	5	2	2	4	105	
106	5	4	4	2	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	2	4	5	2	2	4	106	
107	5	4	4	2	5	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	2	4	5	2	2	4	107	
108	5	4	4	2	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	5	2	3	4	110	
109	5	4	4	2	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	2	3	4	112	
110	5	4	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	2	3	4	113	
111	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	2	3	4	115	
112	5	5	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	5	2	3	4	115	
113	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	3	3	5	5	2	3	5	118	
114	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	3	3	5	122	
115	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	3	5	124	
116	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	126	
117	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	129	
118	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	131	
119	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	132	
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	134

## ANEXO 9: Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informado/a de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "**Satisfacción laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022**" mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: **RAMIREZ LLANOVARCED, Zaida Maritza**.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasioné ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si lo solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, .....12.....de.....08.....2022



(PARTICIPANTE)

Apellidos y Nombres: .....

N° DNI: .....

#### 1. Responsable de la investigación

Apellidos y nombres: RAMIREZ LLANOVARCED, Zaida Maritza.

D.N.I. N° 06250211

N° de teléfono/celular: 967904065

Email: zaminoye@gmail.com

Firma:.....

#### 3. Asesor(a) de investigación

Apellidos y nombres: RAFAEL PUCUHARANGA, Maena  
Yesenia

D.N.I. N°20069907

N° de teléfono/celular: 948663970

Email:maenarafael@gmail.com

Firma:.....

#### 4. Asesor(a) de la investigación

Apellidos y nombres: ZÚÑIGA CABEZA,

D.N.I. N° 41374507

N° de teléfono/celular: 981957965

Email:yzc09aa@gmail.com

Firma:.....

## ANEXO 10: Compromiso de Autoría

### COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo **Zaida Maritza Ramirez Llanovarced**, identificado con DNI N° **06250211** Domiciliado en **Pje. Andrés Bello N° 173 Urb. Siglo XX - El Tambo -- Huancayo**, Bachiller de **Psicología** de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada **“Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Salud – Junín 2022”** se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 25 de Julio 2022.



---

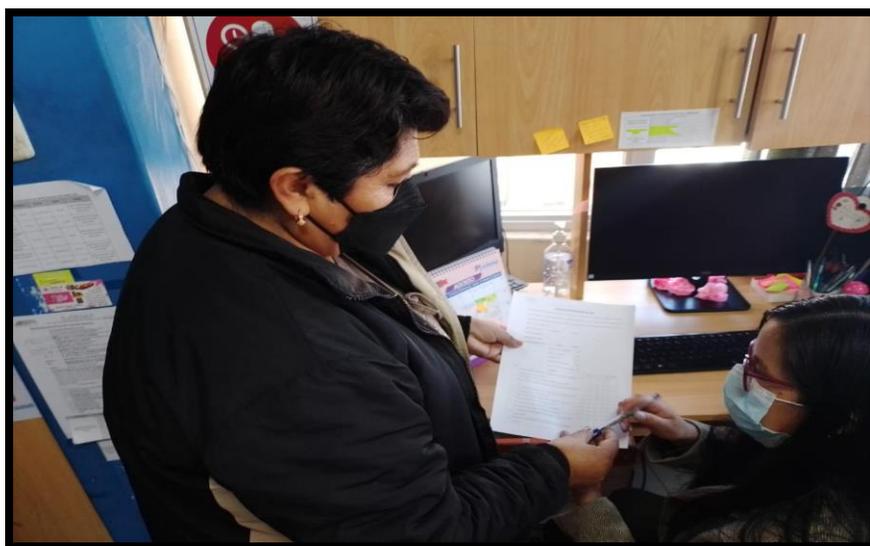
Ramírez Llanovarced, Zaida Maritza  
DNI N° 06250211

## FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

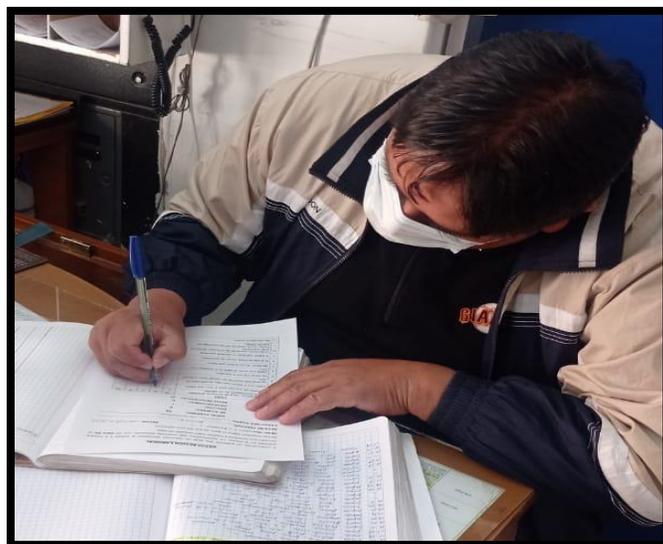
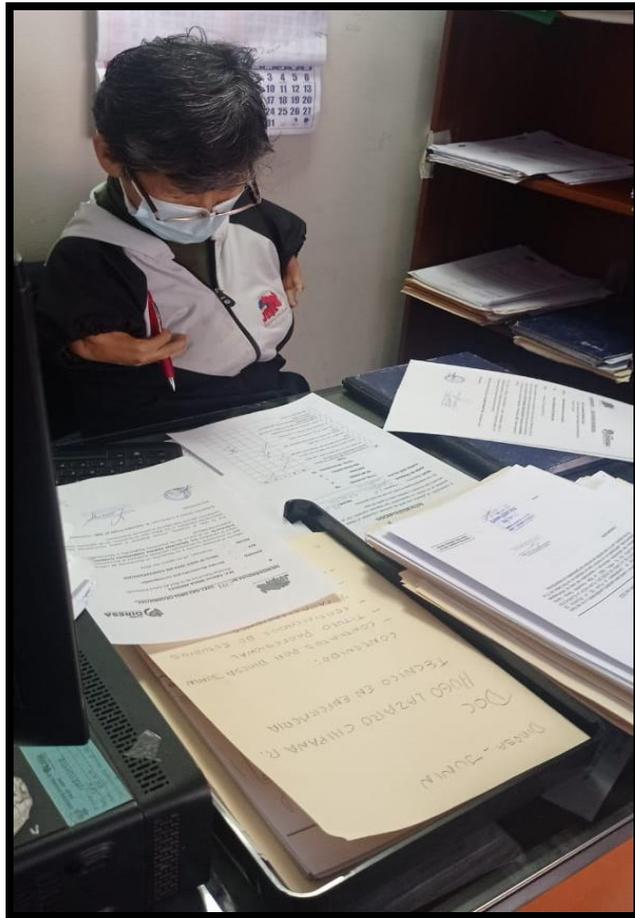
Antes de la aplicación del cuestionario, se les dio a conocer algunos alcances sobre la importancia de la Satisfacción Laboral, a los trabajadores de la DIRESA – Junín, tanto grupal como individual, tomando en cuenta las medidas de bioseguridad, para evitar contagios de COVID – 19.



Luego se les hizo la entrega del cuestionario y un lapicero, a cada uno de los participantes en las diferentes oficinas.



Los trabajadores de las diferentes oficinas participando en el desarrollo del instrumento.





Al terminar del relleno de la encuesta, se les hizo la entrega de un pequeño refrigerio en agradecimiento por su participación y colaboración a cada trabajador.

