

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**CONDICIONES DE TRABAJO Y
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL
REGIONAL DE HUACHO**

PRESENTADO POR:

LORENA MILAGROS BRONCANO GÓMEZ

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR:

Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIÁN

HUACHO - 2022

CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
2	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	app.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Unviersidad de Granada Trabajo del estudiante	1%

**CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL REGIONAL DE
HUACHO**

LORENA MILAGROS BRONCANO GÓMEZ

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: Dr. LUIS ALBERTO BALDEOS ARDIAN

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO
2022**



DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi familia, en especial a mis padres, ya que es gracias a sus enseñanzas que he salido adelante y me he desarrollado en el ámbito profesional, logrando así mis metas trazadas.

Lorena Milagros Broncano Gómez.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios y al Señor de los Milagros por permitirme gozar de salud y así poder disfrutar de mi familia y seres queridos, gracias a mis padres por creer siempre en mí y enseñarme que puedo lograr lo que me proponga y a mis hermanos por apoyarme en cada paso a lo largo de mi vida y celebrar cada uno de mis logros como si fueran propios

Lorena Milagros Broncano Gómez.



ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5 Delimitaciones del estudio	4
1.6 Viabilidad del estudio	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Investigaciones internacionales	6
2.1.2 Investigaciones nacionales	7
2.2 Bases teóricas	8
2.3 Bases filosóficas	32
2.4 Definición de términos básicos	33
2.5 Hipótesis de investigación	38
2.5.1 Hipótesis general	38
2.5.2 Hipótesis específicas	38
2.6 Operacionalización de las variables	39
CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA	42
3.1 Diseño metodológico	42
3.2 Población y muestra	42
3.2.1 Población	42

3.2.2	Muestra	42
3.3	Técnicas de recolección de datos	43
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	44
CAPÍTULO IV		45
RESULTADOS		45
4.1	Análisis de resultados	45
4.2	Contrastación de hipótesis	52
CAPÍTULO V		56
DISCUSIÓN		56
5.1	Discusión de resultados	56
CAPÍTULO VI		59
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
6.1	Conclusiones	59
6.2	Recomendaciones	60
REFERENCIAS		61
7.1	Fuentes bibliográficas	61
7.2	Fuentes electrónicas	62
ANEXOS		65



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer de qué manera las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. La metodología fue de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población fue de 206 trabajadores administrativos, muestra de 135 trabajadores administrativos. Se utilizó la técnica de la encuesta. Los resultados respecto a las condiciones de trabajo, las condiciones individuales el 16,3% lo evidenció en un nivel deficiente y las condiciones intralaborales el 11,9% lo evidenció en un nivel deficiente. Respecto a la variable satisfacción laboral, 17,8% manifestó tener una satisfacción baja en las condiciones físicas y materiales y para el el 14,8% manifestó tener una satisfacción baja en el desarrollo personal. La investigación concluyó que existe una correlación moderada alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $\rho = 0,69$), por lo que se concluye que las condiciones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Palabras clave: Condiciones individuales, Condiciones intralaborales, Condiciones extralaborales.

ABSTRACT

The general objective of the research was to establish how the working conditions influence the job satisfaction of the administrative staff of the Huacho Regional Hospital. The methodology was of a basic type, correlational level, non-experimental design, quantitative approach. The population was 206 administrative workers, a sample of 135 administrative workers. The survey technique was done. The results regarding working conditions, individual conditions 16.3% evidence it at a deficient level and intra-work conditions 11.9% evidence it at a deficient level. Regarding variable job satisfaction, 17.8% said they had low satisfaction in physical and material conditions and 14.8% said they had low satisfaction in personal development. The research concluded that there is a moderately high and highly significant correlation ($p = 0.00 < 0.05$; $\rho = 0.69$), which is why it is concluded that working conditions significantly influence the job satisfaction of the administrative staff of the Huacho Regional Hospital.

Keywords: Individual conditions, Intra-work conditions, Extra-work conditions.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad podemos evidenciar que la mayor cantidad de individuos que laboran en el sector salud, pasan bastante tiempo de su vida en dicho trabajo; por tal motivo la satisfacción en el trabajo desempeña un papel esencial en la existencia de estos individuos. Al pasar del tiempo, se han podido mostrar cambios que reflejan el gran interés por realizar mejoras en el entorno laboral, haciendo que tengan una mejor percepción satisfactoria con sus acciones en el trabajo, pues al sentirse eficientes harán una eficiente labor.

Al mismo tiempo desarrollen mejor su adaptación con facilidad frente a las nuevas exigencias laborales que pueden ir cambiando con el paso del tiempo y actualizaciones que se realicen. Sin embargo, los grados de satisfacción en el trabajo están sujetas de las condiciones de trabajo que se tiene en la organización donde absorben sus energías, la fuerza del trabajador y la mente que utiliza en su desarrollo.

Es de suma importancia considerar la dificultad de vincular las posturas con la conducta. Como cuando los individuos presentan una buena actitud con su labor, aunque con poco detalle, llegan tarde al trabajo, tienen poca organización, entre otros.

De esta manera, que el presente estudio tiene como objetivo general el establecer de qué manera las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En el entorno global se ha podido evidenciar ciertos problemas con respecto a la satisfacción en el trabajo como la investigación elaborada por Lamilla (2019), la cual nos indica que la carencia de cooperación y reconocimiento laboral, ha provocado falta de satisfacción y la sobrecarga laboral dentro de una institución de salud afecta en el entorno que rodea al trabajador tanto en el tipo de relaciones como desgaste físico y emocional. Por otro lado, una investigación con respecto a las condiciones de trabajo, Sánchez, Rodríguez y Enríquez (2014) indican que las condiciones de seguridad y trabajo y salud del personal evaluado tuvieron exceso de trabajo, poca independencia en su puesto laboral, estas malas condiciones afectaron su rendimiento y productividad.

Del mismo modo, en un contexto nacional, Frisancho (2015) señala que, en función a sus resultados, la misión suprema de toda organización de salud debe estar evoca principalmente al logro de un mayor el nivel de satisfacción, sin embargo, esta habilidad no suele darse, así es como con más frecuencia al personal no satisfecho no asisten al trabajo y a menudo renuncian más, además se ha podido observar en distintos centros asistenciales los problemas y dificultades a los que se ven enfrentados los trabajadores lo que refleja que el grado de satisfacción en el trabajo no es el mejor. Por otra parte, Campos (2012) en donde se analiza los resultados de su investigación en cual las condiciones de trabajo ofrecida en los hospitales, pues las modalidades flexibles en los contratos de trabajo, ha generado escases del recurso humano profesional por factores tales como inequidad, incertidumbre, desmotivación y división de tareas han venido afectando las actividades del nosocomio.

Hoy podemos evidenciar que la mayor cantidad de individuos que laboran en el sector salud, pasan bastante tiempo de su vida en dicho trabajo; por tal motivo la complacencia en el trabajo desempeña un papel esencial en la existencia de estos individuos. Al pasar del tiempo, se han podido mostrar cambios que reflejan el gran interés por realizar mejoras en el entorno laboral, haciendo que tengan una mejor percepción satisfactoria con sus acciones en el trabajo, pues al sentirse eficientes harán una eficiente labor. Al mismo tiempo desarrollen mejor su adaptación con facilidad frente a las nuevas exigencias laborales que pueden ir cambiando con el paso del tiempo y actualizaciones que se realicen. Sin embargo, los grados de satisfacción en el trabajo están sujetas de las condiciones de trabajo que se tiene en la organización donde absorben sus energías, la fuerza del trabajador y la mente que utiliza en su desarrollo. Actualmente el personal administrativo es conducido a enfrentar situaciones conforme a las normas del nosocomio, hechas por las instituciones que dan servicios para optimizar las practicas deficientes de los profesionales, la cual tiene como principal meta cambiar la historia de que vive en la realidad. Es así que la investigación busca establecer de qué manera las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del nosocomio.

El Hospital Regional de Huacho tiene como finalidad dar cuidado de sanidad profesional y total en buenas condiciones a la sociedad por medio de la precaución de riesgos, dando protección a la lesión, devolver la salud y recuperar sus habilidades, edificar capacidades, construyendo condiciones sanas resaltando la salud de las madres de menores de edad y la comunidad con más alta pobreza.

En el Hospital Regional de Huacho se ha evidenciado bajos niveles de satisfacción laboral en personal administrativo esto debido a la poca u inexistente interacción con los superiores inmediatos pues estos no denotan o han incentivado la confianza hacia los trabajadores; la interacción con los compañeros de trabajo es negativa lo que en consecuencia genera un ambiente laboral hostil; existe un deficiente desempeño de funciones ya que las políticas administrativas del personal denotan mucha carga laboral; existe pocas oportunidades de ascenso impidiendo un adecuado desarrollo del personal generando frustración en estos; la poca organización en las funciones de trabajo ocasiona un deficiente desarrollo de tareas conllevando a resultados improductivos.

Asimismo, se ha podido detectar distintas dificultades en las condiciones de trabajo dentro del Hospital Regional del Huacho tales como la actitud de poco liderazgo por el jefe inmediato ya que no incentiva al personal a los objetivos propuesto por la institución; los trabajadores consideran que no es justa la retribución económica que perciben ya que cumplen exigentes horas laborales; no se realizan de forma adecuada las evaluaciones de desempeño lo que conduce a que no se tenga evidencia si el avance del trabajador es idónea o no; otro motivo es la falta de recursos de materiales, lo cual ha impedido que el trabajador tenga una labor eficiente en su cargo.

De continuar con la situación antes expuesta, el Hospital Regional de Huacho se verá con resultados negativos en base a los objetivos propuestos lo que conducirá a los retrasos de estos y a una gestión deficiente como institución.

Por lo tanto, es importante que las autoridades del nosocomio den facilidades de programación y realización de diversos talleres; de esta manera elevar el nivel de satisfacción del personal, así como proporcionar mejores condiciones de trabajo con el objeto lograr lo propuesto.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera que las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿De qué manera las condiciones individuales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho?
- b. ¿De qué manera las condiciones intralaborales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho?
- c. ¿De qué manera las condiciones extralaborales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Establecer de qué manera las condiciones individuales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.
- b. Establecer de qué manera las condiciones intralaborales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.
- c. Establecer de qué manera las condiciones extralaborales influyen en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación teórica: La investigación presenta teorías vinculadas a las variables en investigación, teorías que ayudarán a futuros investigadores a entender la influencia que existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral; mediante la exposición de las conclusiones, recomendaciones y resultados.

Justificación metodológica: Su empleo metódico radica en plantear de un instrumento científico para recabar la información que será de ayudar para mejorar demás estudios sobre condiciones de trabajo y satisfacción laboral, motivo por el cual se seleccionó cuidadosamente una base teórica para llegar a los resultados que busca el estudio.

1.5 Delimitaciones del estudio

Delimitación espacial: Hospital Regional de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

Delimitación temporal: De octubre del año 2020 a julio del año 2021.

Delimitación social: Personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

Delimitación semántica: Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral.

Las condiciones de trabajo se refieren al entorno laboral y aspectos de las situaciones y circunstancias de empleo de un empleado (Berrospi y Martínez, 2018).

La satisfacción en el trabajo es una postura que la persona refleja al sentir gratificación o satisfacción por su labor (Robbins, 2011).

1.6 Viabilidad del estudio

Se pudo realizar la investigación ya que se contó con los medios necesarios que condujeron a su realización, estos medios son humanos, materiales y económicos. Además, la institución fue accesible a la investigación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Lamilla (2019), “Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Su objetivo fue analizar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital para mejorar la gestión de personal. Es una investigación descriptiva, analítico y de campo. La población fue 292 personas. La muestra fue 167 personas. Utilizó la encuesta. Se concluye que existen diferentes factores cuyo impacto se da en la satisfacción del trabajo en los trabajadores de enfermería, entre los más sobresalientes es la sobrecarga laboral.

Balladares (2017), “Condiciones laborales y ambientales en las áreas de producción de Carroceras Patricio Cepeda CIA. LTDA y su influencia en la Auditoría Ambiental de cumplimiento”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Su objetivo fue evaluar en función a la normativa ambiental vigente, las condiciones laborales en las áreas. Es una investigación descriptiva exploratoria. Utilizó el cuestionario. La población fue 100 personas. Concluyó que las condiciones de trabajo escasas en áreas de producción de la empresa en estudio no impactan en la auditoría ambiental de cumplimiento.

Reyes (2017), “Condiciones Laborales y su Impacto en los Índices de Frecuencia y Gravedad del Personal en Estado de Gestación del Hospital IESS de Ambato”, Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Su objetivo fue evaluar las condiciones laborales y su impacto en los índices de frecuencia y gravedad del personal en estado de gestación del Hospital. Es una investigación descriptiva

correlacional. La población fue 703 servidores. La muestra fue 27 personas. Concluyó que el IESS no tiene a su disposición con las condiciones de trabajo para los puestos laborales, por ende, no cumple con las reglas OHSAS 18001 de los trabajadores en estado de gestación del nosocomio en estudio.

Nieves (2013), “Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores en Hospital del IESS de Esmeraldas”, Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ecuador. Su objetivo fue conocer, la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del hospital. La tesis es una investigación de campo. La población fue 193 personas. La muestra fue 130 personas. Utilizó la encuesta. Concluyó que hay una correlación estadística, significativa entre las variables en estudio. Por ende, a medida que el clima organizacional es elevado también lo actitud de la satisfacción en el trabajo.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Ibáñez (2020), “Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal del Hospital II Essalud, Tarapoto – 2020”, Universidad César Vallejo. Perú. Su objetivo fue establecer la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal del hospital. Es una investigación diseño de tipo básica de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La población fue 75 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal del hospital II EsSalud, Tarapoto.

Berrospi y Martinez (2018), “Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital Regional Ramiro Priale Essalud”, Universidad Peruana los Andes. Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre las condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital. Es una investigación un descriptivo trasversal de tipo correlacional. Utilizó la encuesta. La población fue 230 profesionales de enfermería. La muestra fue 120 enfermeras. Utilizó la encuesta. Concluyó que se refleja que, si existe deficientes condiciones laborales en el personal de enfermería, se refleja mayor fatiga laboral en estos.

Akamine (2017), “Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017”, Universidad César Vallejo. Perú. Su objetivo fue establecer la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital. Es una

investigación de tipo básico, no experimental. La población fue 179 trabajadores. Utilizó la encuesta. Concluyó que las condiciones laborales guardan una relación positiva con la satisfacción laboral del personal administrativos del nosocomio.

Ore y Soto (2019), “Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de La Fuente, Lima - 2018”, Universidad Norbert Wiener. Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y las condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del hospital. Es una investigación de cuantitativo descriptivo correlacional de corte transversal. La población fue 60 enfermeras. Utilizó la encuesta y la observación. Concluyó que hay relación entre las variables en estudio en el nosocomio; ya que a medidas que tenga buenas condiciones de trabajo, más elevada será su satisfacción en el trabajo.

2.2 Bases teóricas

Variable independiente: Condiciones de trabajo

A. Definiciones

Berrospi y Martinez (2018) definen que las condiciones de trabajo se refieren al entorno laboral y aspectos de las situaciones y circunstancias de empleo de un empleado.

Chiavenato (2009), es un grupo de diferentes factores que interactúan continuamente en el entorno laboral, que están sujetos a las transformaciones propias durante la labor y que están incididos y establecidos por diversos elementos en términos sociales, financieros, tecnicos y organizativo, que incide en la capacidad laboral, salud de la persona, su formación en la personalidad y los frutos laborales.

OIT (2007) define a las condiciones laborales conjunto de situaciones y/o atributos tangibles, recursos, financieras, colectivas, políticas, psíquicas y organizativas en el contexto donde se realizan las tareas y vínculos en el trabajo.

Caligiori y Diaz (2005) conceptualizan como un grupo de cambiantes que son quienes establecen una labor en particular y el medio en el que se lleva a cabo.

B. Dimensiones

Berrospi y Martínez (2018) definen a las condiciones de trabajo se refieren al ambiente de trabajo y características de los detalles y condiciones de empleo de un empleado. El autor considera las siguientes dimensiones:

a. Condiciones individuales

Son aquellas condiciones internas y autónomas de la persona que la diferencian del resto, conforme se desarrolla las actividades laborales, los atributos de cada persona la hace distinta de las demás.

b. Condiciones intralaborales

Se trata de las condiciones internas laborales y se integran por elementos que es necesario sean analizados.

c. Condiciones extralaborales

Son aquellas condiciones externas del sitio de trabajo, que en asistencia a los elementos intrínsecos del trabajo que inciden en la comodidad del empleado.

C. Importancia de las condiciones laborales

Aamodt (2010) menciona que, a raíz de la Segunda Revolución Industrial, finalizando el siglo XIX, los hombres de negocios tenían por objeto lograr una elevado desempeño y eficiencia en su personal, por lo que los sometían con frecuencia a condiciones laborales escasas, inclusive crueles, para alcanzar más producción y utilidades.

Es un hecho que desencadenó que en el siglo XIX surgieran defensores de las condiciones laborales del personal. Procuraron que las personas especialistas en administración ofrecieran condiciones laborales eficientes a su personal, para que éstos puedan desempeñar su función en un entorno adecuado, en relación a sus derechos y condiciones como seres humanos. Uno de los principales pioneros fue Elton Mayo en el año 1933.

La doctrina de las Relaciones Humanas fue introducida como un efecto a las condiciones laborales precarias y misérrimas a los que el personal estaba sometido. La doctrina tiene por objeto mejorar las condiciones laborales, haciendo posible que el personal sienta comodidad en su ambiente de trabajo.

Se tiene por objeto resaltar las condiciones de trabajo, elevados niveles de satisfacción en el trabajo, aunque prestando atención a la eficiencia, eficacia y rendimiento en el proceso de fabricación. Los representantes pioneros de esta nueva perspectiva aparte de Elton Mayo, fueron Walker y Guest, 1952; McGregor 1960, etcétera. Dicha perspectiva está centrada en valorar a las organizaciones como una estructura social en el cual el personal deben contar con un buen trato y ofreciéndoles buenas condiciones laborales, sin necesidad de transformar el sistema de la organización.

Las condiciones de trabajo al que el personal es sometido, es un aspecto resaltante para asegurar el rendimiento del personal, además de garantizar su compromiso y duración en la organización.

Chiavenato (2009) señala que el hecho de retener y conservar al personal exige prestar mucha atención a una serie de elementos, como las clases de administración empleadas, los vínculos con el personal, programas de higiene y seguridad laboral que garantizan una buena calidad de vida en el interior de las organizaciones. Los procesos que sirven para retener al personal tienen por objeto garantizar que el personal tenga una buena satisfacción en el trabajo y niveles apropiados de motivación, además garantizar las condiciones físicas, mentales y colectivas para que continúen en la organización, se sientan comprometidos con la misma.

D. Teorías sobre las condiciones laborales

Chiavenato (2009) puntualiza a las condiciones laborales como elementos del medio e inciden en el incentivo, rendimiento en el trabajo e incrementan los riesgos de accidente laboral.

En primer lugar, considera a los factores higiénicos, relacionados a las condiciones laborales que están entorno al individuo. Comprende los establecimientos y el entorno e incluyen condiciones tangibles, la remuneración y los servicios colectivos, políticas organizacionales, clase de liderazgo, entorno del trabajo, vínculos entre la dirección y el personal, las normas internas, las posibilidades de desarrollo, vínculos con los compañeros de trabajo, etcétera. Es el entorno laboral.

Debemos de reconocer que los factores de las condiciones de trabajo, son importantes para la organización, debido a que la inversión directa en el empleado genera una mayor motivación lo que se refleja en una mejor atención para el cliente. Por lo que la gestión de la calidad total en las organizaciones requiere principalmente del mejoramiento del capital humano.

- Teoría de Herzberg:

El entorno material de la labor y la seguridad en el trabajo son elementos de higiene, que se trata en el ambiente donde se realiza la labor y las circunstancias que implican. En tal sentido, las condiciones laborales se definen como un grupo de situaciones y atributos físicos, ambientales, financieras, normas, organizacionales, etcétera, y por medio de éstas se desarrollan los vínculos en el trabajo. Diversas investigaciones han demostrado que este tipo de contexto no únicamente en la calidad misma de la labor, sino además en la comodidad, el bienestar, la seguridad y el incentivo laboral. Sobre el factor motivacional se trata sobre el perfil de puesto y las tareas que lo implica; los cuales generan una larga satisfacción e incrementan la eficiencia en mayores grados.

- Teorías de la Motivación

Hay diversas teorías sobre la motivación; las cuales dan al detalle como los individuos piensan que puede resultarles y lo que pasa en su entorno. Las teorías de la motivación discrepan respecto al elemento que genera mayor motivación y de acuerdo a este sustento desarrollo sus pronósticos. Tanto la teoría de las necesidades y la teoría de la equidad consisten en la complacencia o falta de satisfacción en los individuos. La teoría de los refuerzos consiste en los efectos de una determinada conducta y que pueden incidir en su reiteración. La teoría de las expectativas explica que los individuos pueden optar por diversas opciones, en relación a sus expectativas que lograrán con cada comportamiento. La teoría de las metas se trata en fijarlas y en el modo que estas inciden en la motivación. Sin embargo, las posturas mencionadas concuerdan el rol importante que tiene la conciencia del individuo de lo que este le importa en los contextos en los que labora.

- Teoría de las Necesidades

Según esta doctrina, un individuo tiene motivación si aún no logra tener los grados de complacencia que quiere en su vida. Una carencia complacencia no

motiva. Esta doctrina se trata en lo que requieren las personas para tener vidas más agradables, especialmente en su trabajo. Hay muchas teorías de las necesidades, las cuales discrepan en relación al grado y cómo se logra la satisfacción. Las teorías más destacables son la Jerarquía de las Necesidades de Maslow.

Y entre las mencionadas se resalta en gran medida la Teoría de la jerarquía de las necesidades, de Abraham Maslow elaborada en el año 1943. Esta teoría consiste que la motivación de la persona se sustenta en las ganas de complacer sus carencias (energías intrínsecas), estas necesidades parten desde las carencias fisiológicas hasta las carencias de realización individual.

E. Principales puntos de un programa de higiene laboral

Chiavenato (2009) define a la higiene laboral como las condiciones laborales que aseguran la sanidad física y psicológica en los individuos.

A partir del enfoque de la salud física, el lugar de trabajo es el espacio donde se da la higiene en el trabajo cuya finalidad es que el individuo no se exponga a elementos extrínsecos como la bulla, el aire, la luz, la humedad, etcétera. De esta manera, se logra un ambiente de trabajo salubre donde incluya condiciones ambientales físicas que procedan favorablemente a los organismos de las personas y sus sentidos.

A partir de un enfoque de salud mental, es necesario que el ambiente de trabajo disponga de condiciones psíquicas y sociológicas favorables, las cuales tengan un buen impacto en la conducta de los individuos y que impidan efectos emocionales, como el estrés. Los más importantes partes de un programa de higiene laboral pueden ser:

- a. Ambiente tangible de trabajo, el cual comprende:
 - Luz: la proporción apropiada de iluminación por cada acción.
 - Aire: la anulación de gases, vapores o pestilencias, además reducir sus probables exhalaciones o empleo de máscaras.
 - Grado de calor: en los parámetros indicados.
 - Bulla: La anulación de esta o en empleo de auriculares.

- Confort: un clima armónico, descansado y amistoso.
- b. Ambiente psíquico del trabajo, el cual comprende:
 - Buenas relaciones en el trabajo.
 - Clase de tareas incentivadoras y afables.
 - Tipo de gestión democrática e intervencionista.
 - Supresión de probables factores de estrés.
 - Interés individual y emotiva.
- c. Empleo de las bases ergonómicas, el cual comprende:
 - Equipamiento necesario para el trabajo de las personas.
 - Mesas y establecimientos que se adapten al tamaño de los individuos.
 - Instrumentos que minimizan realizar un mayor esfuerzo físico.
- d. Salud ocupacional
 - La salud se puede establecer como la ausencia de enfermedad. No obstante, es posible que los riesgos de este como los físicos y biológicos, tóxicos y químicos generen accidentes. El ambiente de trabajo por sí mismo generan malestar, de manera que la salud comprende la condición física, psicológica y social del bienestar. Dicho concepto resalta los vínculos entre el cuerpo, la psique y las reglas sociales.

F. Condiciones sociales

De acuerdo Chiavenato (2009), los vínculos en el trabajo son la política de vínculos en la organización tienen con los integrantes de la misma, la calidad de vida hace referencia por la comodidad en su totalidad y sanidad del personal en la realización de sus actividades.

Es posible que las inadecuadas condiciones laborales hacen que el personal se exponga a un conjunto de riesgos físicos para el bienestar que se inclinan a enfocarse a las labores del nivel inferior. Los vínculos en el trabajo a menudo son complejos de llevar.

Las murmuraciones, la desconfianza, la animosidad y la competencia pueden desencadenar guerras silenciosas, si se quiere saber la mejor forma de manejar dicha situación es reconocer los individuos tóxicos para el entorno de trabajo. En tanto, el desinterés, la manipulación, intentos por superar al otro y opiniones con malas intenciones son posturas frecuentes en esta clase de individuos.

G. Condiciones ergonómicas

De acuerdo con Aamodt (2010) las organizaciones no solo deben centrarse en la asegurar buenas condiciones tanto físicas como mentales para el ambiente de trabajo, sino que además es de vital importancia que consideren las condiciones ergonómicas que inciden en el ambiente donde se desempeña la función, así como el mismo empleado. La ergonomía es una doctrina que tiene por finalidad comprender las capacidades humanas, para que, desde estos, se generen y elaboren instrumentos laborales, estructuras y del mismo medio de trabajo. El estudio ergonómico tiene en cuenta un análisis particular de las actitudes que tiene el personal para desempeñar su función, además de las consecuencias de la fatiga muscular.

Los especialistas en psicología cuando realizan estudios de los factores humanos se enfocan en el diseño de sitio laboral, relaciones humanas – máquina, ergonomía, y tensión y fatiga física. Dichos especialistas en psicología asimismo realizan sus investigaciones con la constante participación de otras ciencias como la ingeniería, con el objetivo de desarrollar un lugar físico más seguro y eficaz para el personal. Otras investigaciones consideran el camino más fiable para elaborar un mapa, elaborar un asiento más cómodo y estudiar el programa de trabajo más apropiado.

La ergonomía es una doctrina cuya finalidad es el desarrollo y elaboración de artículos y sistemas que sean sencillos de emplear, con buenos grados de seguridad y comodidad, maximizando el rendimiento y reduciendo las tensiones físicas y mentales al personal.

Asimismo, la ergonomía tiene como objetivo adaptar los productos, artículos, herramientas, sitios y lo frecuente, a los hechos que impactan en las capacidades y

necesidades de las personas, para generar un eficiente rendimiento en los trabajadores, la seguridad y la comodidad.

La ergonomía es de ayuda a tener una mayor eficiencia en los trabajadores al momento de realizar las actividades a desempeñar. Asimismo, será de ayuda a minimizar los niveles de estrés que puedan desencadenarse productos de sus actividades, aumentar la comodidad y su satisfacción en su puesto de trabajo, aumentará la calidad de vida, salubridad y seguridad de los trabajadores y minimizará el cansancio que puede tener el trabajador en sus condiciones físicas como mentales, conforme a su carga de trabajo.

Si se puede implementar de forma adecuada la ergonomía en los puestos de trabajo se podrá reducir los accidentes y dolencias que pueden ocurrir en el ambiente laboral; se podrá obtener un incremento en el rendimiento o prestación que se brinda al usuario; se reducirá los niveles de ausentismo de los trabajadores y se mejorará la calidad en el trabajo donde los trabajadores se sentirán a gusto y comprometidos.

H. La ergonomía en el lugar de trabajo

Aamodt (2010) a medida que ha pasado el tiempo y con el incremento de los trabajadores en la labor en puestos laborales desencadenaron que se expongan los diferentes aspectos de riesgo que anteriormente no se conocían, ello por la poca cantidad de reclamos que provocada. Ello generado ya que se está siendo impactada en diferentes formas por el desarrollo en la tecnología.

Asimismo, ante el aumento de personal en las diversas especialistas queda claro que los peligros y las consecuencias necesidad de un análisis ergonómica, que se realizar para solucionar la formación de los puestos de trabajo.

La ergonomía en el puesto de trabajo tiene por objeto subsanar y proyectar el entorno de trabajo y de este modo minimizar los riesgos relacionados a este tipo de labor (luz, sitio, ruido, etcétera) y sus consecuencias.

I. La gestión del recurso humano y su evolución

Caligiori y Diaz (2005), las diferentes posturas detallan como se ha realizado la gestión y en su diversidad, puesto el sitio donde se genera e identifica a los individuos es una respuesta de las mismas organizaciones.

Algunos estudios señalan el proceso a través de la gestión de los medios humanos:

- Etapa administrativa: Es una guía planificada eficiente. Se enfoca en el monitoreo y la motivación del desempeño. Se carece de exigencias de clase psicológica y la condición social del trabajador no es importante desde la perspectiva de la gestión. Congrega sus actividades en la contratación, despido, investigación de ecuaciones remunerativas que guardan relación al desempeño y el estudio de puestos. Se resaltan dos atributos en esta etapa como la consideración al personal, el cual es un elemento que genera costo y que debe reducirse. La admisión de una guía reactiva, en el que, la organización hace esfuerzos por lograr la cantidad y calidad requerida de mano de obra al menor precio posible.
- Etapa de gestión: El cual se toman en cuenta las carencias sociales y psicológicas de los individuos, con la finalidad que la persona se adapte a la organización. El vínculo contractual abarca factores de retribución y a factores mentales.
- Etapa de formación: El cual se sustenta en lo siguiente:
 - Acuerdos entre las carencias financieras de la organización y las carencias de los trabajadores que laboran en esta. La eficiencia la organización retribuye a la eficiente de la gestión colectiva.
 - Se toma en cuenta a los individuos como factor de formación de la organización.
 - El incentivo y la productividad del individuo.

J. Resultado de condiciones laborales y programa de factores de riesgo

Reyes (2017), el resultado completo de las condiciones laborales y salud es un elemento clave en un Sistema de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST, ya que desde se te producen las acciones en los subprogramas de remedios precautorios y de la labor, higiene y seguridad industrial.

Según la actividad que se dedique la organización deberá desarrollarse el programa el cual deberá ser determinado y específico para cada organización, no deben existir programas proformas, puesto que deben ajustarse a los aspectos de riesgos y riesgos vinculados verdaderos o probables y la cantidad de personal. El programa debe contener acciones de remedios precautorios y de la labor, higiene y seguridad industrial, el cual es necesario que este incluido en un escrito firmado por la personal que representa legalmente a la institución y el responsable de llevarlo a cabo, y su cronograma de tareas, el cual deberá ser actualizado y accesible para las entidades encargadas de su observación y monitoreo.

Cuando se ejecuta la formación y cumplimiento de los subprogramas, que en su momento formarán parte del programa, es necesario que incluya el resultado completo de las condiciones laborales (elementos de riesgo) y de salud (historias clínicas ocupacionales); de la mano de documentos toxicológicos (síntesis de los elementos químicos empleados) y de los documentos de riesgo (maquinarias y equipamientos empleados) y la intervención constante del personal por medio de la vigía ocupacional o del COPASO; son el sustento del llamado SG – SST, este debe mantener al transcurrir el tiempo en tanto la organización exista con las más adecuadas actualizaciones, si cambian los estados ambientales, ya sea por la reducción de riesgos, transformaciones de procesos o monitoreo de estos. Se divide en lo siguiente:

- Seguridad: Se trata de un grupo de métodos y procesos cuya finalidad es suprimir la reducción de riesgo producto de los accidentes laborales o padecimientos.
- Comodidad: Consiste en un grupo de cosas indispensables para la supervivencia como el efectivo y confort que lograr satisfacción las carencias tangibles y de salud. Procede de dos términos que son indispensables para una vida sana o en esta circunstancia el trabajo.
- Instrucción: este elemento a menudo en las organizaciones se dispone a individuos de buena voluntad, aunque algo improvisadas y estresadas por los diversos trabajos.
- Limpieza: Consiste en la reunión de reglas y procesos de protección completa en lo físico y psicológico del personal, protegiendo los riesgos de salud entorno

del trabajo, así como en el clima donde se realiza. Es procedente de la labor o disminuir la salud:

- Moderar los factores de dolencias según la profesión.
- Conservar el bienestar del personal de la organización.
- Aumentar la eficiencia dentro del monitoreo de ambiente de trabajo.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

A. Definiciones

Robbins (2011) define la satisfacción en el trabajo como es una postura que la persona refleja al sentir gratificación o satisfacción por su labor.

Daft y Marcic (2010) hacen mención, que la satisfacción en el trabajo es una postura positiva hacia el trabajo propio.

Robbins y Coulter (2010) mencionan que la satisfacción en el trabajo se refiere a la postura absoluta de la persona con su labor.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) hacen mención, que la satisfacción en el trabajo es una condición psíquica que radica en lo que sienten la gente hacia un hecho, en relación a su análisis con esta.

B. Dimensiones

Ore y Soto (2019) señalan en su estudio las dimensiones de satisfacción en el trabajo:

a. Desarrollo de tareas

Los individuos que realizan la selección y los especialistas en el personal, tienen el control del progreso a través de análisis por año y juntas con los trabajadores sometidos a su supervisión.

b. Condiciones físicas y materiales

Es el lado interdisciplinario cuya relación es estrecha con la seguridad, calidad de vida y la salud en la labor.

c. Políticas administrativas

Es un proyecto absoluto de proceder acerca del comportamiento de realización orientados al personal.

d. Desarrollo personal

Es una vía de vínculos entre grupos; como en proceso de sociabilización, impulsando una perspectiva motivacional y de apreciación, consiguiendo saberes y convicciones nuevas.

e. Relaciones sociales

Constituyen remuneraciones que da directamente al personal; asimismo comprende la seguridad, descanso, retiro y plan de instrucción.

C. Causas de la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2017) señalan ciertas causas que posiblemente tengan un impacto en la satisfacción en el trabajo. Dichas causas son las siguientes:

a. *Condiciones de trabajo*

En su mayoría los trabajadores se sienten satisfechos si en su trabajo le permiten tener libertad, cambios y formación. El apoyo social, el feedback, la interdependencia y la cooperación con sus colegas fuera del horario laboral es una relación directa con la satisfacción en el trabajo, que va más allá de lo que realizan.

Así que, las condiciones de trabajo especialmente dentro de la labor, las relaciones colectivas y el monitoreo sean aspectos importantes para realizar un pronóstico en satisfacción laboral.

b. *Identidad*

La satisfacción en el trabajo comprende además la identidad que ya no solo consiste en las condiciones de trabajo. El personal que tiene importantes y buenas autoevaluaciones son aquellos que son más proclives a tener satisfacción que aquellos que sienten lo contrario.

c. El pago

El pago, para gran parte del personal tiene una relación con la dicha y la satisfacción en el trabajo, aunque cuando la persona logra un mejor estatus de vida esta satisfacción tiende a ser menor.

d. Responsabilidad social empresarial

Son acciones que emprende la organización para ofrecer ciertos beneficios a la comunidad o al clima que va más allá de lo que dicta la ley, lo que genera en las personas un mayor grado de satisfacción laboral.

El vínculo entre responsabilidad social y satisfacción en el trabajo tiene un elevado nivel entre las personas en la actualidad. La generación siguiente de personal busca empleadores por tres atributos: los individuos, el mundo, y la rentabilidad, aun cuando este vínculo se fortalece, existen trabajadores que no ven el valor de la responsabilidad social. Por ende, para tener mayor efectividad, es importante que las organizaciones consideren determinados atributos para tener mayor efectividad.

Primero, no todos los planes, tienen un efecto equivalente en la satisfacción del personal, aun cuando se supone que la participación sea de todo el personal. Segundo, ciertas organizaciones demandan que su personal contribuya de forma prescrita y para finalizar los planes podrían parecer desconectados de la verdadera labor que desempeña el trabajador y no contribuir con la satisfacción en el trabajo.

D. La motivación frente a la satisfacción en el trabajo

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) señalan que la motivación es una condición psíquica que tiene por lo general que las fuerzas internas y/o externas motivan, conducir o conservar las conductas. En las organizaciones, las personas que más se prestan atención se dividen en eficientes y no eficientes. Ciertas conductas eficientes se traducen a estar enfocados en partes vitales para el trabajo, además de ser un buen trabajador. Ciertas conductas no eficientes comprenden gastar el tiempo en vez de laborar, además de ser poco sociables, agresivo y hasta ofensivo con los colegas.

Muchos especialistas en administración creen que la motivación del personal está vinculada a la satisfacción que sienten. Un colaborador a gusto es un colaborador eficiente. El vínculo entre incentivo y complacencia laboral que siente el personal tiene cierta complejidad. El personal con satisfacción realiza un trabajo más excelente que los no satisfechos. Aunque, entender a la satisfacción es de suma importancia por otros motivos. En el caso, de un trabajador con satisfacción que desempeña una labor buena, puede estar en búsqueda en otras oportunidades laborales.

Comprender la motivación y satisfacción del personal ha sido de interés para los especialistas en administración y a los estudiosos durante un buen tiempo, puesto que es de suma relevancia para una gestión eficiente.

Asimismo, ha sido un tema muy controversial ya que no existen respuestas fáciles.

Se ha reunido diversas doctrinas sobre la motivación y satisfacción laboral en algunas perspectivas comunes.

- Perspectiva directiva

Esta perspectiva se trata en entender la forma en que la motivación influye la conducta de los especialistas en administración en la satisfacción y motivación del personal. Los especialistas en administración es posible que motiven y satisfagan al personal directamente a través de la comunicación personal, determinar propósitos objetivos y dar saberes, halagos y recompensas económicas al personal por lograr los propósitos.

- Perspectiva del diseño de puestos

Esta perspectiva enfatiza al diseño de puestos. En ciertos momentos, los especialistas en administración posiblemente diseñen los puestos de los individuos bajo su supervisión, aunque no a menudo. Por lo general, se establece el diseño de puestos por elementos complicados de transformar si no se cambia la tecnología o la estructura del puesto completo.

- Perspectiva organizacional

El contexto general de la organización también es importante. Las normas y prácticas de gestión del talento humano a menudo son muy importantes para la organización. Los provechos apropiados como los descansos con goce de haber, las licencias por dolencias, seguros e incentivos y las oportunidades de crecimiento como la educación pueden llamar la atención de personal nuevo. Si las políticas mencionadas anteriormente llegan a funcionar o no dependen en gran medida de que el personal la perciba como justa e igualitaria o no.

- Perspectiva de las distinciones personales

Esta última perspectiva se trata sobre la motivación y satisfacción como atributos de las personas. Las distinciones personales son las carencias, las convicciones, las identidades y demás atributos singulares en cada trabajador hacia su trabajo. Las cuales cambian de persona a persona y, por tal motivo, son conocidas como distinciones personales.

De acuerdo a esta perspectiva, la motivación y las posturas son elementos equilibrados que forman parte de la psicología en un trabajador y los especialistas en administración no pueden cambiarlas. ¿Qué deben hacer los especialistas en administración para motivar y satisfacer al personal cuando estos atributos son estables? La perspectiva de distinciones personales recomienda que los especialistas en administración deben emplear sus conocimientos de las distinciones personal para concebir organizaciones que generen motivación y satisfacción a los individuos que poseen infinitos atributos individuales.

E. La satisfacción en el trabajo en el involucramiento del puesto laboral

Robbins y Judge (2017) hacen mención que, al tocar el tema de las posturas del personal, a menudo consiste en su satisfacción, donde se trata de un afecto beneficioso sobre un puesto laboral, que aparece en el análisis de sus atributos. Una persona muy satisfecha tiene un sentimiento positivo con su puesto laboral, en tanto que cuando no está satisfecha alberga afectos no beneficiosos.

Una definición relacionada a la satisfacción en el trabajo sobre en la implicación con el puesto laboral, que mide el grado donde la persona se reconoce mentalmente con su puesto laboral y toma en cuenta su desempeño como algo relevante para su autoestima. El personal que tiene una suma implicancia con su

trabajo está bastante reconocido con la actividad que desempeña y muestra atención por esta.

Una definición que está relacionada en gran medida con lo anterior es la facultación psicológica, mejor dicho, el nivel que las personas creen que impactan en su medio de trabajo, sus capacidades, la relevancia con su puesto y la independencia que notan.

F. Posturas vinculadas a la satisfacción en el trabajo

Robbins (2011) hacen mención que los individuos desarrollan posturas sobre diversas cosas en las organizaciones, Como su posible postura sobre su remuneración, sus probabilidades de ascenso, su jefe, sus utilidades y el color de su vestimenta en algún deporte que participe en la organización. Las posturas tienen importancia en la satisfacción o falta de esta al igual que el compromiso con la organización.

- La satisfacción o falta de satisfacción en el trabajo

Este tema radica en una actitud que denota el grado que un individuo siente agradecimiento o complacencia con su labor. Un estudio amplio hecho sobre la satisfacción en el trabajo señala que los factores individuales, como la insuficiencia y pretensiones de los individuos, determinan dicha conducta con el factor grupal y organizacional como los vínculos con los colegas y los supervisores y las condiciones laborales, políticas remunerativas y propias del trabajo.

Un trabajador con satisfacción asimismo presenta poco ausentismo en su trabajo y realiza buenos aportes y continúa firmemente en la organización.

En su opuesto, un trabajador no satisfecho puede ausentarse con mayor regularidad, atraviesan tensiones e irrumpen a sus colegas y al estar constantemente en búsqueda de nuevas oportunidades laborales.

- Compromiso con la organización

Consiste en una postura que muestra el reconocimiento de una persona con su organización y su afición con esta.

Posiblemente un individuo muy satisfecho se sienta un verdadero integrante de la organización (como cuando se manifiesta con sus propias palabras “realizamos artículos de buena calidad”) y no toma en cuenta niveles bajos de no satisfacción con la organización y se ve como un integrante verdadero de la organización. En su opuesto, un individuo con poco compromiso posiblemente se vea como integrante externo de la organización (como cuando se manifiesta con sus propias palabras “no tienen salarios justos hacia su personal”), que tenga mayor falta de satisfacción sobre las cosas y no se muestre miembro de la organización a largo plazo.

El compromiso se nutre con la edad de la persona, el tiempo en la organización, la seguridad en el trabajo y la implicancia en la toma de decisiones. El personal comprometido tiene practicas fiables, visualizan una permanencia a futuro con la organización y reflejan un mayor empeño.

G. Factores para encontrar satisfacción laboral

Chiavenato (2017) mencionan que posiblemente gran parte de las personas quiera tener un puesto laboral que le brinda satisfacción. Aunque, como ningún trabajo es excelente, a menudo se tiene que cambiar las características del puesto laboral.

Ciertos puestos pueden ofrecer salarios muy buenos, aunque ofrezcan pocas oportunidades de ascenso o desarrollo destrezas. Otros talvez brindan una acción que se disfrute, aunque ofrezca el salario mínimo. En breve, se mencionarán ciertas características en un puesto de trabajo.

- Autonomía e independencia
- Prestaciones
- Posibilidades de avance laboral
- Retribución/sueldo
- Interacción del personal y la directiva
- Aporte de la labor con los propósitos de la organización
- Percepción de seguridad laboral.

- Permisividad para balancear el aspecto personal y laboral
- Instrucciones particulares del puesto
- Identificación de la directiva del rendimiento en puesto laboral
- Trascendencia de la labor
- Desarrollo de redes
- Probabilidades de emplear las destrezas y capacidades
- Compromiso organizacional con el crecimiento laboral
- Cultura organizacional absoluta
- Vínculo con los compañeros de trabajo
- Vínculos con los jefes inmediatos.
- La propia labor
- La diversidad de tareas.

H. Satisfacción laboral y satisfacción del usuario

Robbins y Coulter (2010) se cuestionan ¿La satisfacción en el trabajo se vincula con los buenos frutos del usuario? Para el personal de primera línea que se relacionan directamente con los usuarios, la réplica es positiva. Los personales con satisfacción incrementan la satisfacción y complacencia del usuario. Los personales con satisfacción son más amistosos, contentos y atentos, atributos que son valorados por los usuarios. Y puesto que los personales con satisfacción por lo general no renuncian a sus puestos de trabajo, es más posible que los usuarios se encuentran con rostros conocidos y reciban una prestación experimentada. Dichos atributos asisten a la edificación de satisfacción y fidelidad de los usuarios. Aunque, el vínculo al parecer se da, en lo opuesto: los usuarios con satisfacción es posible que aumenten falta de satisfacción de un trabajador.

El personal que tiene un trato directo con los usuarios manifiesta que los usuarios con muy descorteses, poco considerados e impactan de forma negativa en la satisfacción en el trabajo. Aparentemente en su mayoría las organizaciones comprenden dicho vínculo. Las organizaciones enfocadas en el servicio se muestran

obsesionados con los usuarios. Dichas organizaciones están en búsqueda de personal contento y agradable, les brindan capacitaciones enfocados en el servicio al usuario, incentivan monetariamente ese servicio, brindan entornos positivos de trabajo y continuamente están siguiendo la satisfacción de su personal por medio de estudios de actitud.

I. Influencia en la satisfacción laboral

Griffin, Phillips y Gully (2017) nos menciona que hay elementos que impactan directamente en la satisfacción en el trabajo la cuales son:

- La propia labor

La naturaleza del trabajo ejerce la mayor influencia en la satisfacción laboral. Si un individuo no le gusta su labor, es muy complicado que sienta satisfacción. Los desafíos, la autonomía, la variedad y el alcance del trabajo incrementa la satisfacción laboral.

- Personalidad

Los compañeros, los superiores y los subordinados forman parte de la experiencia en el trabajo e impactan en la satisfacción. Sus actitudes y percepciones pueden ser contagiosas, especialmente en el caso de los nuevos empleados que se encuentran en el proceso de formarse impresiones sobre el trabajo y la empresa. Si los compañeros no se muestran felices y satisfechos con su trabajo, los nuevos empleados tenderán a sentir mayor insatisfacción que si hubieran interactuado de forma habitual con empleados felices y satisfechos.

- Actitudes y valores

Nuestras actitudes y valores en el trabajo también influyen en nuestra satisfacción laboral. Una persona que tiene una actitud negativa hacia el trabajo tenderá a estar menos satisfecha que alguien que tiene una actitud positiva. Los empleados que encuentran un valor intrínseco que realizan sienten que hacen cosas importantes. Si alguien valora los desafíos y la variedad en el trabajo, se encontrará más satisfecho en un puesto con estas características que en puestos monótonos. Es importante señalar que nuestra satisfacción laboral es estable y se mantiene en el tiempo, aun cuando cambiemos de puesto o de empleador. Alguna persona rara vez

se siente satisfecha en su trabajo mientras que otras tienden a estarlo sin que les importe el trabajo que desempeñen. Diversas investigaciones sugieren que las diferencias en la satisfacción laboral se deben a diferencias genéticas y de personalidad. La autoevaluación, la extroversión y la meticulosidad, influyen de forma particular en la satisfacción laboral. Por ello, esta puede mejorar cuando se emplea a personas extrovertidas y meticulosas que tengan buena adecuación con el puesto y autoevaluaciones altas (auto concepto general y positivo). ¿Los trabajadores satisfechos son más productivos? La respuesta es sí y esta relación positiva entre satisfacción laboral y desempeño es aún más fuerte en los puestos profesionales complejos. Los empleados satisfechos benefician a la organización porque su satisfacción impacta de manera beneficiosa en la actitud y conductas ciudadanas de los empleados.

J. El impacto de la satisfacción en el trabajo

Robbins y Judge (2017), el impacto de la satisfacción en el trabajo se manifiesta en los siguientes efectos:

- Rendimiento en el trabajo

Diversas investigaciones han llegado a la conclusión, que posiblemente el personal contento sea más eficiente. Aunque, ciertos especialistas idealizaban que era una falacia el vínculo entre satisfacción y rendimiento laboral. Aunque una inspección de cientos de investigaciones propuso una relación muy elevada. Las personas con mayor satisfacción laboral rinden mejor y las organizaciones con trabajadores satisfechos son más productivas que aquellas que cuentan personal poco satisfecho.

- Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO)

El personal con CCO hacen comentarios beneficiosos sobre su organización, cooperan mutuamente entre colegas y tienen una visión sobre su puesto laboral. Las pruebas recomiendan que la complacencia laboral guarda una correlación moderada con el CCO, de tal forma que los individuos con más satisfacción tienen una mayor tendencia al CCO. ¿A qué se debe? Una respuesta es la confianza. Un estudio hecho en ciertas naciones menciona que los directores corresponden al CCO del personal con conducta que refleja confianza. El personal que denota el apoyo de sus colegas

tienen más probabilidades de mostrar comportamiento de cooperación, que aquellos que son conflictivos con sus colegas. Por otra parte, la identidad también es de suma importancia. Las personas tienen ciertas identidades tienen mayor satisfacción laboral lo que al mismo tiempo conduce al CCO. Para finalizar el personal que recibe buen feedback de sus compañeros de trabajo por sus CCO tienen una mayor tendencia a seguir estos patrones.

- Satisfacción del usuario

Ya que los directivos de las organizaciones que se dedican al servicio deben concentrarse en complacer al usuario, es lógico cuestionarse existe una buena relación entre la satisfacción del personal y del usuario.

Para aquellos que tienen un trato directo con los usuarios la respuesta es positiva. El personal satisfecho aumenta la satisfacción y fidelidad de los usuarios.

- Satisfacción de la vida

Hasta en la actualidad se ha considerado la complacencia en el trabajo como algo extrínseco a la complacencia de la vida, aunque posiblemente se encuentren relacionados más de lo que se piensa. Estudios europeos señalan que las satisfacciones en el trabajo se relacionan posteriormente con la satisfacción de la vida y que las posturas y la experiencia inciden en las vivencias y la manera en cómo denotan la labor. De igual modo, ciertos estudios realizados en Alemania, señalan que los individuos con poca satisfacción hacia la vida se encuentran en ese estado cuando no tienen un trabajo y no únicamente por la pérdida de ingresos. Gran parte de las personas, piensa en su trabajo es importante para su vida, lo cual es lógico sentir felicidad este sujeto estrechamente con el grado de felicidad que perciban con su trabajo.

K. Técnicas para aumentar la satisfacción laboral

Chiavenato (2011) hace mención que determinados elementos que inciden en el aumento de la satisfacción laboral, como se detallan en breve:

- Formar a todos los puestos laborales de la organización que empleen una cultura de relajación. La administración toma en enserio la competencia, aunque cuando deja en claro su falta de consideración. Si ciertos ambientes

están motivados genera satisfacción por las actividades en las personas, e inclusive se reduce la monotonía y la rutina.

- Recompensar con equidad, brindar incentivos y dar posibilidad de promociones, donde estos contengan buenos salarios, servicios que estén conforme los presupuestos y las carencias de cada individuo, planes que sean sencillos, todo esto entre las personas que merecen esas oportunidades.
- Hacer que los individuos se acoplen a su puesto laboral a medida de sus capacidades y perspectivas, ello parte de la carencia de solicitar individuos con alto potencial en sus puestos seleccionados adecuadamente.
- Elaborar el diseño de puestos de tal forma que estos reflejan complacencia y sean desafiantes, al mismo tiempo llevan de roles a las personas, además de ofrecer gran variedad de feedback, personalidad, significado e independencia.

L. Fuentes de satisfacción laboral

Hellriegel y Slocum (2009), la fuente de complacencia en el trabajo varía de una persona a otra. Alguna fuente importante para gran parte del personal es el desafío que es por sí mismo el trabajo, la importancia del trabajo, el esfuerzo físico que necesita, las condiciones laborales, los incentivos monetarios, los vínculos con los colegas, etcétera. Lo que demuestra la importancia que la satisfacción en el trabajo debe considerarse como un fruto de la vivencia en el trabajo. En consecuencia, los elevados niveles de no satisfacción muestran los problemas a los directivos, como las deficientes condiciones laborales, el rol que ejecuta el trabajador en la organización. Los vínculos entre la satisfacción en el trabajo y las diferentes conductas y demás efectos que tienen en el trabajo son considerados para los directivos. La lógica señala que la satisfacción en el trabajo dirige a un buen rendimiento. (Un empleado feliz es un empleado eficiente).

Aunque, muchas investigaciones han señalado que en ciertas ocasiones existe un vínculo entre la complacencia y el desempeño en el trabajo. El estudio evidenció que estos elementos se medían por la personalidad de la persona. Mejor dicho, el locus de control del individuo y los atributos de personalidad tienen un vínculo entre la satisfacción y el rendimiento en el trabajo.

Es de suma importancia considerar la dificultad de vincular las posturas con la conducta. Como cuando los individuos presentan una buena actitud con su labor, aunque con poco detalle, llegan tarde al trabajo, tienen poca organización, entre otros. Las posturas gerenciales ayudan a pronosticar las posturas absolutas, y las posturas particulares que se vinculan a los comportamientos determinados. Estos manifiestan, en cierto punto, porque la relación esperada no existe. La satisfacción en el trabajo es un grupo de diversas posturas que la persona adopta frente a diversas circunstancias en el trabajo y su postura absoluta.

El rendimiento de una determinada actividad, como la elaboración de un estudio mensual, a menudo no pronostica a la postura absoluta.

Aunque, ciertas investigaciones han demostrado el nivel absoluto de satisfacción en el trabajo del personal y el rendimiento en la organización guardan relación. Mejor dicho, las organizaciones que cuentan con personal satisfecho a menudo son más productivas que aquellas con personal no satisfecho. Inclusive, las gerencias de diversas organizaciones reconocen la relación entre satisfacción del usuario y satisfacción del personal que tiene un trato directo con estos.

M.El producto de la satisfacción en el trabajo

Schermerhorn (2010) hace mención que los indagadores tienen conocimiento de la relación entre la satisfacción labora y el ausentismo. El personal con más satisfacción por su trabajo tiende a faltar menos que aquellos que no sienten satisfacción. Asimismo, existe una relación entre la satisfacción en el trabajo y el desplazamiento laboral. El personal insatisfecho tiende a renunciar a su trabajo. Los dos productos son relevantes. Tanto el ausentismo como la rotación del personal generan un alto costo en relación al reclutamiento y capacitación que se requiere para reemplazar al personal, y de igual forma se presenta en el rendimiento perdido en tanto el nuevo personal aprende a desenvolverse de acuerdo a las expectativas. Como en el caso: Una investigación refleja que los cambios bajos y altos en las tasas de retención generan cambios bruscos en las utilidades de la organización. El autor señala que estos efectos negativos generan falta de lealtad y síndrome de la puerta giratoria entre el personal.

Cuando se trata de la relación entre la satisfacción laboral y el desenvolvimiento en el puesto de trabajo, se vuelven más complejas las cosas. Recientes conclusiones señalan que posiblemente exista una relación modesta entre satisfacción y el rendimiento en el trabajo. Aunque es necesario ser cuidadosos antes de dar una conclusión que dar gozo a las personas sea una panacea para mejorar el rendimiento laboral. La realidad es que a ciertos trabajadores les agrada su trabajo, sentirán más satisfacción, aunque no tienen un buen desenvolvimiento. Y ello es parte de la complejidad inherente que se tiene en las distinciones personales.

Para finalizar, es muy posible que la satisfacción laboral y el rendimiento tengan una mutua influencia. Una de las posturas más aceptadas es que el rendimiento laboral, seguido de incentivos valorados y percibidos como equilibrado, posiblemente conciba la motivación para trabajar con más ahínco, para obtener un buen desempeño en el largo plazo.

N. Satisfacción dentro del centro de trabajo

Daft y Marcic (2011) señalan que la satisfacción en el trabajo es una buena postura en relación a su trabajo. Por lo común, las personas pasan por diferentes posturas si su trabajo tiene concordancia con sus carencias y perspectivas, al igual que los incentivos y el entorno laboral que sean satisfactorias, crean buenas relaciones con sus superiores además de sentirse cómodo con sus colegas.

Los individuos con satisfacción realizan un mejor trabajo, motivo por el cual en su mayoría los administradores creen que es esencial la satisfacción en el trabajo. En efecto, los estudios han demostrado que la relación entre satisfacción y rendimiento, por lo general, es reducido e influyen en otros elementos.

Ciertos gerentes de personal intelectual dependen la satisfacción en el trabajo para aumentar la motivación y ahínco en la organización. Las organizaciones no desean perder a trabajadores con mucho talento y altamente calificados. En la organización los especialistas en administración prestan mucha atención a su personal y quieren que estos se encuentren satisfechos, y casi todos quieren estar rodeados de individuos por buenas posturas.

2.3 Bases filosóficas

Según Chiavenato (2009) la higiene laboral es parte de las condiciones de trabajo que asegura la salud física y psicológica en los individuos.

A partir del enfoque de la salud física, el lugar de trabajo es el espacio donde se da la higiene en el trabajo cuya finalidad es que el individuo no se exponga a elementos extrínsecos como la bulla, el aire, la luz, la humedad, etcétera. De esta manera, se logra un ambiente de trabajo salubre donde incluya condiciones ambientales físicas que procedan favorablemente a los organismos de las personas y sus sentidos.

A partir de un enfoque de salud mental, es necesario que el ambiente de trabajo disponga de condiciones psíquicas y sociológicas favorables, las cuales tengan un buen impacto en la conducta de los individuos y que impidan efectos emocionales, como el estrés. Las más importantes partes de un programa de higiene laboral pueden ser:

Ambiente tangible de trabajo, el cual comprende: Luz, aire, grado de calor, bulla, confort.

Ambiente psíquico del trabajo, el cual comprende: Buenas relaciones en el trabajo, clase de tareas incentivadoras y afables, tipo de gestión democrática e intervencionista, supresión de probables factores de estrés, interés individual y emotiva.

Empleo de las bases ergonómicas, el cual comprende: Equipamiento necesario para el trabajo de las personas, mesas y establecimientos que se adapten al tamaño de los individuos, instrumentos que minimizan realizar un mayor esfuerzo físico.

Por otro lado, Griffin, Phillips y Gully (2017) señalan que hay elementos que impactan directamente en la complacencia en el trabajo la cuales son:

La propia labor: La naturaleza del trabajo ejerce la mayor influencia en la satisfacción laboral. Si un individuo no le gusta su labor, es muy complicado que sienta satisfacción. Los desafíos, la autonomía, la variedad y el alcance del trabajo incrementa la satisfacción laboral.

Personalidad: Los compañeros, superiores y subordinados forman parte de la experiencia en el trabajo e impactan en la satisfacción. Sus actitudes y percepciones pueden ser contagiosas, especialmente en el caso de los nuevos empleados que se encuentra en el proceso de formarse impresiones sobre el trabajo y la empresa. Si los compañeros no se muestran felices y satisfechos con su trabajo, los nuevos empleados tendrán a sentir mayor insatisfacción que si hubieran interactuado de forma habitual con empleados felices y satisfechos.

Actitudes y valores: Nuestras actitudes y valores en el trabajo también influyen en nuestra satisfacción laboral. Una persona que tiene una actitud negativa hacia el trabajo tenderá a estar menos satisfecha que alguien que tiene una actitud positiva. Los empleados que encuentran un valor intrínseco sienten que hacen cosas importantes. Si alguien valora los desafíos y la variedad en el trabajo, se encontrará más satisfecho en un puesto con estas características que en puestos monótonos. Es importante señalar que nuestra satisfacción laboral es estable y se mantiene en el tiempo, aun cuando cambiemos de puesto o de empleador. Alguna persona rara vez se sienten satisfechas en su trabajo mientras que otras tienden a estarlo sin que les importe el trabajo que desempeñen. Diversas investigaciones sugieren que las diferencias en la satisfacción laboral se deben a diferencias genéticas y de personalidad. La autoevaluación, la extroversión y la meticulosidad, influyen de forma particular en la satisfacción laboral. Por ello, esta puede mejorar cuando se emplea a personas extrovertidas y meticulosas que tengan buena adecuación con el puesto y autoevaluaciones altas (auto concepto general y positivo). ¿Los trabajadores satisfechos son más productivos? La respuesta es sí y esta relación positiva entre satisfacción laboral y desempeño es aún más fuerte en los puestos profesionales complejos. Los empleados satisfechos benefician a la organización porque su satisfacción impacta de manera beneficiosa en la actitud y conductas ciudadanas de los empleados.

2.4 Definición de términos básicos

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo se refieren al entorno laboral y aspectos de las situaciones y circunstancias de empleo de un empleado (Berrospi y Martinez, 2018).

Condiciones individuales

Son aquellas condiciones internas y autónomas de la persona que la diferencian del resto, conforme se desarrolla las actividades laborales, los atributos de cada persona la hace distinta de las demás (Berrospi y Martinez, 2018).

Condiciones intralaborales

Se trata de las condiciones internas laborales y se integran por elementos que es necesario sean analizados (Berrospi y Martinez, 2018).

Condiciones extralaborales

Son condiciones extrínsecas del sitio de labor, que en asistencia a los elementos intrínsecos del trabajo que inciden en la comodidad del empleado (Berrospi y Martinez, 2018).

Satisfacción laboral

Es una postura que la persona refleja al sentir gratificación o satisfacción por su labor (Robbins, 2011).

Desarrollo de tareas

Los individuos que realizan la selección y los especialistas en el personal, tienen el control del progreso a través de análisis por año y juntas con los trabajadores sometidos a su supervisión (Ore y Soto, 2019).

Condiciones físicas y materiales

Es el lado interdisciplinario cuya relación es estrecha con la seguridad, calidad de vida y la salud laboral (Ore y Soto, 2019).

Políticas administrativas

Es un proyecto absoluto de proceder acerca del comportamiento de realización orientados al personal (Ore y Soto, 2019).

Desarrollo personal

Es una vía de vínculos entre grupos; como en proceso de sociabilización, impulsando una perspectiva motivacional y de apreciación, consiguiendo saberes y convicciones nuevas (Ore y Soto, 2019).

Relaciones sociales

Constituyen remuneraciones que da directamente al personal; asimismo comprende la seguridad, descanso, retiro y plan de instrucción (Ore y Soto, 2019).

Teoría de Herzberg

El entorno material de la labor y la seguridad en el trabajo son elementos de higiene, que se trata en el ambiente donde se realiza la labor y las circunstancias que implican (Chiavenato, 2009).

Teorías de la motivación

Hay diversas teorías sobre la motivación; las cuales dan al detalle como los individuos piensan que puede resultarles y lo que pasa en su entorno. Las teorías de la motivación discrepan respecto al elemento que genera mayor motivación y de acuerdo a este sustento desarrollo sus pronósticos (Chiavenato, 2009).

Teorías de las necesidades

Según esta doctrina, un individuo tiene motivación si aún no logra tener los grados de complacencia que quiere en su vida. Una carencia complacencia no motiva. Esta doctrina se trata en lo que requieren las personas para tener vidas más agradables, especialmente en su trabajo (Chiavenato, 2009).

Etapas administrativas

Es una guía planificada eficiente. Se enfoca en el monitoreo y la motivación del desempeño. Se carece de exigencias de clase psicológica y la condición social del trabajador no es importante desde la perspectiva de la gestión (Caligiori y Diaz, 2005).

Etapas de gestión

El cual se toman en cuenta las carencias sociales y psicológicas de los individuos, con la finalidad que la persona se adapte a la organización. El vínculo contractual abarca factores de retribución y a factores mentales (Caligiori y Diaz, 2005).

Seguridad

Se trata de un grupo de métodos y procesos cuya finalidad es suprimir la reducción de riesgo producto de los accidentes laborales o padecimientos (Reyes, 2017).

Comodidad

Consiste en un grupo de cosas indispensables para la supervivencia como el efectivo y confort que lograr satisfacción las carencias tangibles y de salud. Procede de dos términos que son indispensables para una vida sana o en esta circunstancia el trabajo (Reyes, 2017).

Instrucción

Este elemento a menudo en las organizaciones se dispone a individuos de buena voluntad, aunque algo improvisadas y estresadas por los diversos trabajos (Reyes, 2017).

Limpieza

Consiste en la reunión de reglas y procesos de protección completa en lo físico y psicológico del personal, protegiendo los riesgos de salud entorno del trabajo, así como en el clima donde se realiza (Reyes, 2017).

Condiciones de trabajo

En su mayoría los trabajadores se sienten satisfechos si en su trabajo le permiten tener libertad, cambios y formación (Robbins y Judge, 2017).

Identidad

La satisfacción en el trabajo comprende además la identidad que ya no solo consiste en las condiciones de trabajo (Robbins y Judge, 2017).

El pago

El pago, para gran parte del personal tiene una relación con la dicha y la satisfacción en el trabajo, aunque cuando la persona logra un mejor estatus de vida está satisfacción tiende a ser menor (Robbins y Judge, 2017).

Responsabilidad social empresarial

Son acciones que emprende la organización para ofrecer ciertos beneficios a la comunidad o al clima que va más allá de lo que dicta la ley, lo que genera en las personas un mayor grado de satisfacción laboral (Robbins y Judge, 2017).

Perspectiva directiva

Esta perspectiva se trata en entender la forma en que la motivación influye la conducta de los especialistas en administración en la satisfacción y motivación del personal (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009).

Perspectiva del diseño de puestos

Esta perspectiva enfatiza al diseño de puestos. En ciertos momentos, los especialistas en administración posiblemente diseñen los puestos de los individuos bajo su supervisión, aunque no a menudo (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009).

Perspectiva organizacional

El contexto general de la organización también es importante. Las normas y prácticas de gestión del talento humano a menudo son muy importantes para la organización (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009).

Perspectiva de las distinciones personales

Esta última perspectiva se trata sobre la motivación y satisfacción como atributos de las personas. Las distinciones personales son las carencias, las convicciones, las identidades y demás atributos singulares en cada trabajador hacia su trabajo (Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009).

La satisfacción o falta de satisfacción en el trabajo

Este tema radica es una actitud que denota el grado que un individuo siente agradecimiento o complacida con su labor (Robbins, 2011).

Compromiso con la organización

Consiste en una postura que muestra el reconocimiento de una persona con su organización y su afición con esta (Robbins, 2011).

La propia labor

La naturaleza del trabajo ejerce la mayor influencia en la satisfacción laboral. Si un individuo no le gusta su labor, es muy complicado que sienta satisfacción (Griffin, Phillips y Gully, 2017).

Personalidad

Los compañeros, los superiores y los subordinados forman parte de la experiencia en el trabajo e impactan en la satisfacción (Griffin, Phillips y Gully, 2017).

Actitudes y valores

Nuestras actitudes y valores en el trabajo también influyen en nuestra satisfacción laboral. Una persona que tiene una actitud negativa hacia el trabajo tendera a estar

menos satisfecha que alguien que tiene una actitud positiva (Griffin, Phillips y Gully, 2017).

Rendimiento en el trabajo

Diversas investigaciones han llegado a la conclusión, que posiblemente el personal contento sea más eficiente. Aunque, ciertos especialistas idealizaban que era una falacia el vínculo entre satisfacción y rendimiento laboral (Robbins y Judge, 2017).

Comportamiento de Ciudadanía Organizacional (CCO)

El personal con CCO hacen comentarios beneficiosos sobre su organización, cooperan mutuamente entre colegas y tienen una visión sobre su puesto laboral (Robbins y Judge, 2017).

Satisfacción del usuario

Ya que los directivos de las organizaciones que se dedican al servicio deben concentrarse en complacer al usuario, es lógico cuestionarse existe una buena relación entre la satisfacción del personal y del usuario (Robbins y Judge, 2017).

Satisfacción de la vida

Hasta en la actualidad se ha considerado la complacencia en el trabajo como algo extrínseco a la complacencia de la vida, aunque posiblemente se encuentren relacionados más de lo que se piensa (Robbins y Judge, 2017).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Las condiciones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

2.5.2 Hipótesis específicas

- a. Las condiciones individuales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

- b. Las condiciones intralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.
- c. Las condiciones extralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

2.6 Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
CONDICIONES DE TRABAJO	<p><i>Condiciones individuales</i></p> <p><i>Condiciones intralaborales</i></p> <p><i>Condiciones extralaborales</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Edad. - Personalidad - Estado de salud física, mental. - Nivel de motivación. - Satisfacción de sus necesidades. - Nivel de formación, educación. - Habilidades. - Autoestima. - Experiencias pasadas. - Condiciones ambientales. - Condiciones de carga física y mental. - Condiciones de seguridad. - Condiciones de organización. - Situación socio económica, educativa de la localidad.

		<ul style="list-style-type: none"> - Situación y relación en el grupo familiar y social. - Efecto del trabajo en el medio familiar.
--	--	---

Fuente: Berrospi y Martínez (2018).

A continuación, presentación la baremación:

	Ineficiente	Poco eficiente	Eficiente
Condiciones de trabajo	.Menor que 26	Entre 26 a 53	Mayor a 53
Condiciones individuales	.Menor que 16	Entre 16 a 30	Mayor a 30
Condiciones intralaborales	.Menor que 6	Entre 6 a 13	Mayor a 13
Condiciones extralaborales	.Menor que 5	Entre 5 a 10	Mayor a 10

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
SATISFACCIÓN LABORAL	<i>Desarrollo de tareas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo actual. - Funciones del trabajo.
	<i>Condiciones físicas y materiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en general - Seguridad.
	<i>Políticas administrativas</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción con el jefe. - Ambiente de trabajo. - Desempeño de funciones.
	<i>Desarrollo personal</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de trabajo. - Entorno laboral.
	<i>Relaciones sociales</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Interacción con los compañeros de trabajo.

Fuente: Ore y Soto (2019).

A continuación, presentamos la baremación correspondiente:

	Baja	Regular	Alta
Satisfacción laboral	.Menor que 18	Entre 18 a 37	Mayor a 55
Desarrollo de tareas	.Menor que 4	Entre 4 a 6	Mayor a 6
Condiciones físicas y materiales	.Menor que 4	Entre 4 a 6	Mayor a 6
Políticas administrativas	.Menor que 6	Entre 5 a 10	Mayor a 10
Desarrollo personal	.Menor que 4	Entre 4 a 6	Mayor a 6

Relaciones sociales	.Menor que 4	Entre 4 a 6	Mayor a 6
---------------------	--------------	-------------	-----------



CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Es básico ya que produce saberes desde una postura científica, con la finalidad saber la realidad (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013).

El nivel es correlacional porque se establece la relación entre las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El diseño es no experimental porque no se manipuló las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Es de enfoque cuantitativo ya que emplea ciencia estadística para concluir acerca del objeto de estudio, considerando elementos numéricos que permiten comprender la realidad y valorarlos

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población está representada por 206 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho.

3.2.2 Muestra

La fórmula que se utilizó para hallar la muestra:

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

Donde:

n	Es el tamaño de la muestra.
p y q	Probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
Z	Unidades de desviación estándar.
N	Total de la población.
E	Error estándar de la estimación.

Reemplazando:

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 206}{0.0025(206 - 1) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 135$$

La muestra está representada por 135 trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta. El instrumento utilizado fue un cuestionario, el cual evaluó las variables, Condiciones de trabajo y Satisfacción laboral.

Validación del cuestionario de condiciones de trabajo

Tabla 1
Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de condiciones de trabajo

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,845
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	442,663
	gl	120
	Sig.	,000

Validación del cuestionario de satisfacción laboral

Tabla 2

Prueba de KMO y Bartlett del cuestionario de satisfacción laboral

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,846
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	313,293
	gl	55
	Sig.	,000

Confiabilidad del cuestionario

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad para el cuestionario de condiciones de trabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	16

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	11

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Con respecto al estadístico de prueba se empleó el Rho de Spearman. El software utilizado fue el SPSS. Las tablas y figuras presentan los resultados del estudio.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

A. Datos generales

Tabla 5

Género de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho

		f	%
Válido	Masculino	81	60,0
	Femenino	54	40,0
	Total	135	100,0

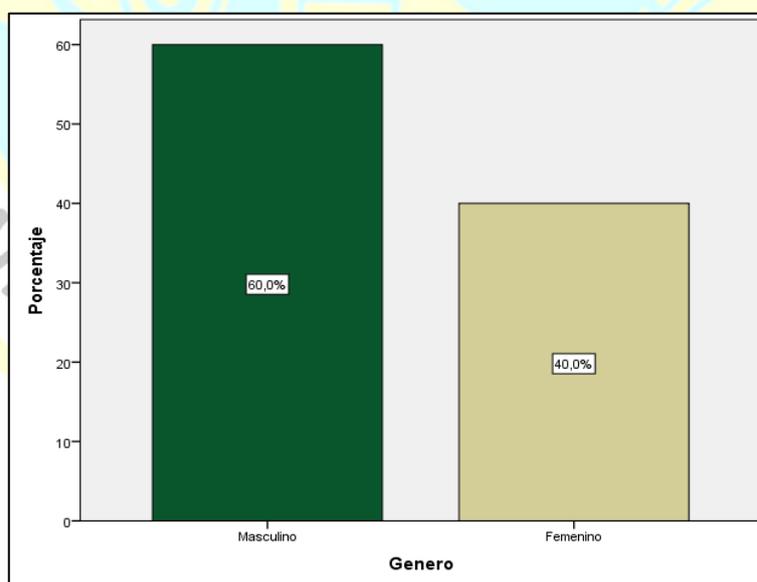


Figura 1. Género de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho

Tabla 5, el 60% son del género masculino y el 40% son del género femenino.

B. Análisis descriptivo de la variable de condición de trabajo y dimensiones

Tabla 6

Resultado del nivel de las Condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho

	f	%
Válido Deficiente	3	2,2
Poco eficiente	48	35,6
Eficiente	84	62,2
Total	135	100,0



Figura 2. Condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho.

Tabla 6, el 2,2% de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho calificaron de deficiente las condiciones laborales, el 35.6% lo ubicó como poco eficiente y el 62,2% lo consideró como eficiente.

Tabla 7

Resultado de las dimensiones según las Condiciones de trabajo

	Deficiente		Poco eficiente		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Condiciones individuales	22	16,3%	80	59,3%	33	24,4%
Condiciones intralaborales	16	11,9%	77	57,0%	42	31,1%
Condiciones extralaborales	3	2,2%	48	35,6%	84	62,2%

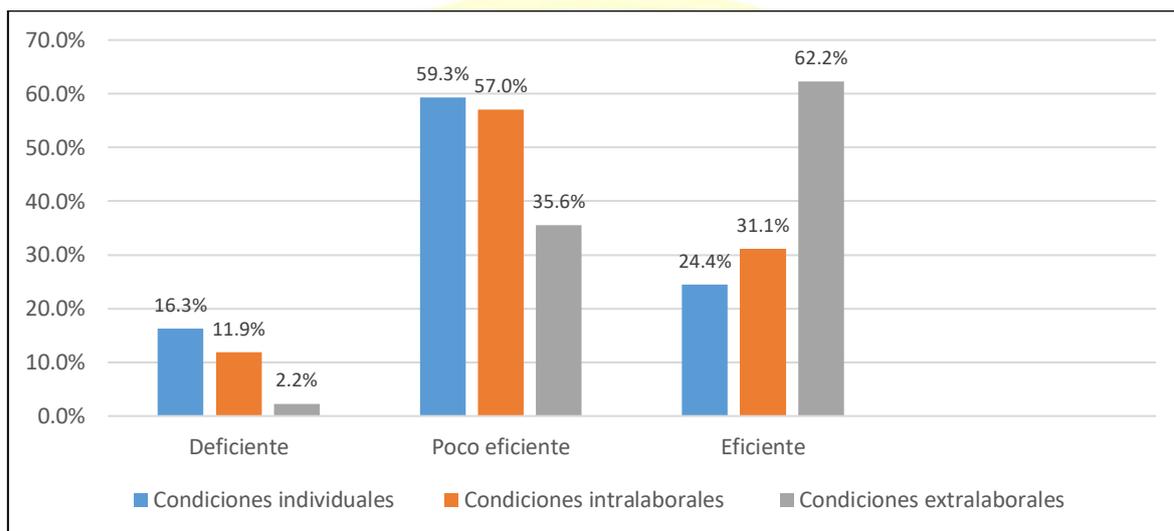


Figura 3. Dimensiones de las condiciones de trabajo.

Tabla 7, las condiciones individuales el 16,3% lo evidenció en un nivel deficiente, el 59,3% lo ubicó como poco eficiente y el 24,4% lo consideró eficiente. Consecuentemente, en las condiciones intralaborales el 11,9% lo evidenció en un nivel deficiente, el 57,0% lo ubicó como poco eficiente y el 31,1% lo consideró eficiente. Por último, en la dimensión de condiciones extralaborales el 2,2% lo evidenció en un nivel deficiente, el 35,6% lo ubicó como poco eficiente y el 62,2% lo consideró eficiente.

C. Análisis descriptivo de la variable de satisfacción laboral y dimensiones

Tabla 8

Resultado del nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho

	f	%
Válido Alta	49	36,3
Regular	86	63,7
Baja	0	0,0
Total	135	100,0

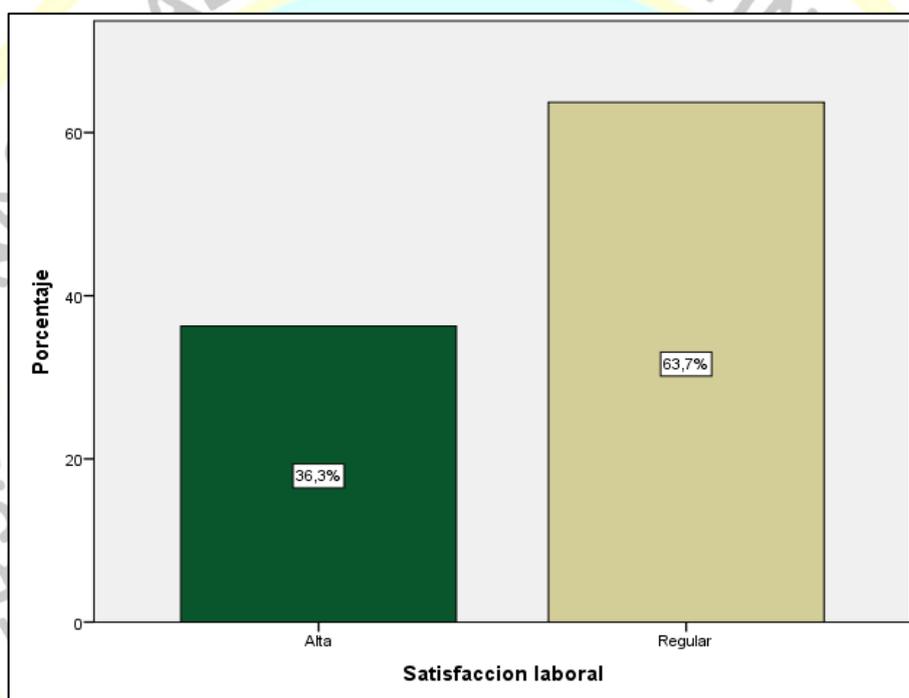


Figura 4. Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho.

Tabla 8, el 36,3% de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de Huacho presenta una satisfacción alta y el 63,7% manifestaron una satisfacción regular.

Tabla 9

Resultado de las dimensiones según la satisfacción laboral

	Alta		Regular		Baja	
	F	%	f	%	f	%
Desarrollo de tareas	83	61,5%	39	28,9%	13	9,6%
Condiciones físicas y materiales	38	28,1%	73	54,1%	24	17,8%
Políticas administrativas	50	37,0%	77	57,0%	8	5,9%
Desarrollo personal	26	19,3%	89	65,9%	20	14,8%
Relaciones sociales	85	63,0%	32	23,7%	18	13,3%

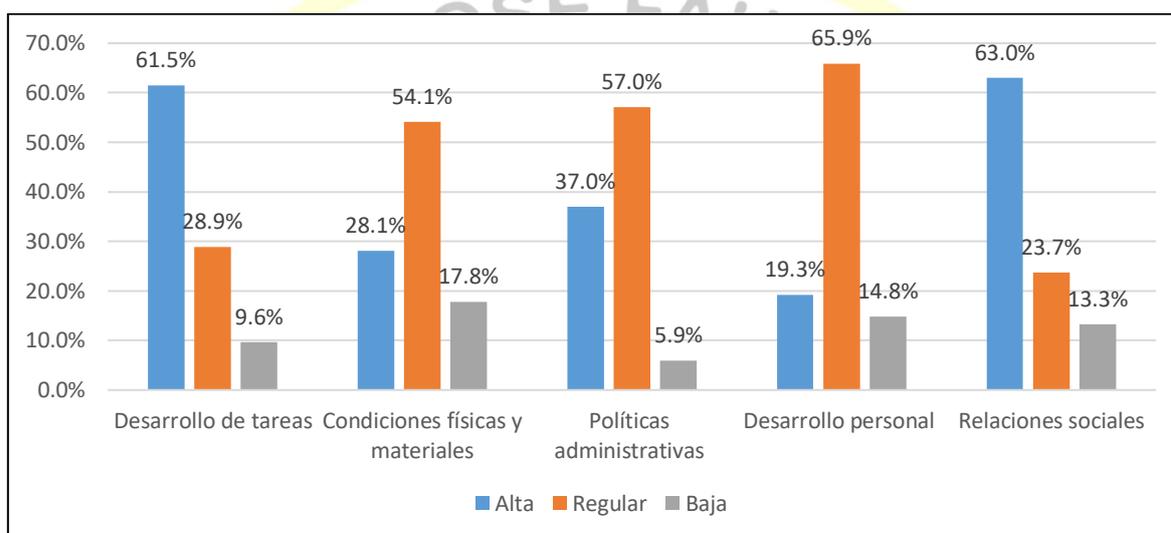


Figura 5. Dimensiones de la Satisfacción laboral.

Tabla 9, en el caso de la dimensión de desarrollo de tareas el 61,5% presenta una satisfacción alta, el 28,9% evidencia una satisfacción regular y el 9,6% manifestó tener una satisfacción baja. Por otro lado, en las condiciones físicas y materiales el 28,1% presenta una satisfacción alta, el 54,1% evidencia una satisfacción regular y el 17,8% manifestó tener una satisfacción baja. Asimismo, en la dimensión de políticas administrativas el 37,0% presenta una satisfacción alta, el 57,0% evidencia una satisfacción regular y el 5,9% manifestó tener una satisfacción baja. Consecuentemente, en el desarrollo personal el 19,3% presenta una satisfacción alta, el 65,9% evidencia una satisfacción regular y el 14,8% manifestó tener una satisfacción baja. Finalmente, en las relaciones sociales el 63,0% presenta una satisfacción alta, el 23,7% evidencia una satisfacción regular y el 13,3% manifestó tener una satisfacción baja.

D. Análisis bivariado

Tabla 10

Resultado de la condición laboral y sus dimensiones según la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral					
		Alta		Regular		Bajo	
		f	%	f	%	f	%
Condiciones individuales	Deficiente	0	0,0%	3	2,2%	0	0,0%
	Poco eficiente	0	0,0%	12	8,9%	0	0,0%
	Eficiente	49	36,3%	71	52,6%	0	0,0%
Condiciones intralaborales	Deficiente	0	0,0%	22	16,3%	0	0,0%
	Poco eficiente	22	16,3%	58	43,0%	0	0,0%
	Eficiente	27	20,0%	6	4,4%	0	0,0%
Condiciones extralaborales	Deficiente	4	3,0%	12	8,9%	0	0,0%
	Poco eficiente	19	14,1%	58	43,0%	0	0,0%
	Eficiente	26	19,3%	16	11,9%	0	0,0%
Condición de trabajo	Deficiente	0	0,0%	3	2,2%	0	0,0%
	Poco eficiente	0	0,0%	48	35,6%	0	0,0%
	Eficiente	49	36,3%	35	25,9%	0	0,0%

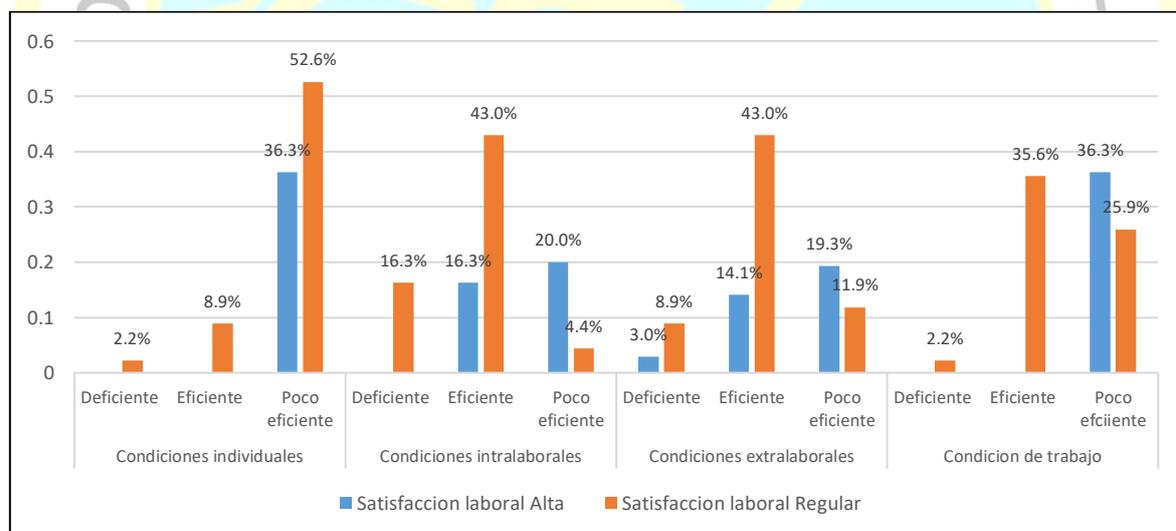


Figura 6. Condición laboral y sus dimensiones según la satisfacción laboral.

Tabla 10, de acuerdo al personal que mantiene una satisfacción Regular el 8,9% indicaron que las condiciones individuales son poco eficientes y el 2,2% percibieron que son deficientes. En segundo lugar, se observa que de acuerdo al personal que mantiene una satisfacción regular el 16,3% indicó que las condiciones intralaborales son ineficientes y el 43% manifestó que son poco eficientes. Consecuentemente, que de acuerdo al personal que mantiene una satisfacción Regular el 43,0% indicaron que las condiciones extralaborales son

poco eficientes y el 8,9% percibieron que son deficientes. Finalmente, al personal que mantiene una satisfacción Regular el 2,2% indicaron que la condición de trabajo es deficiente y el 35,6% percibieron que son poco eficiente.

E. Prueba de normalidad

Se observa que los datos recogidos sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en función a los resultados obtenidos en tanto en el estadístico Kolgomorov y nivel de significancia, muestran la aplicación de la prueba no paramétrica.

Tabla 11
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Condiciones de trabajo	,117	135	,000
Condiciones individuales	,204	135	,000
Condiciones intralaborales	,114	135	,000
Condiciones extralaborales	,103	135	,001
Satisfacción laboral	,080	135	,034

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis General

Tabla 12

Correlación de Rho de Spearman entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral

		Condiciones de trabajo	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,69**
		N	135
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,69**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

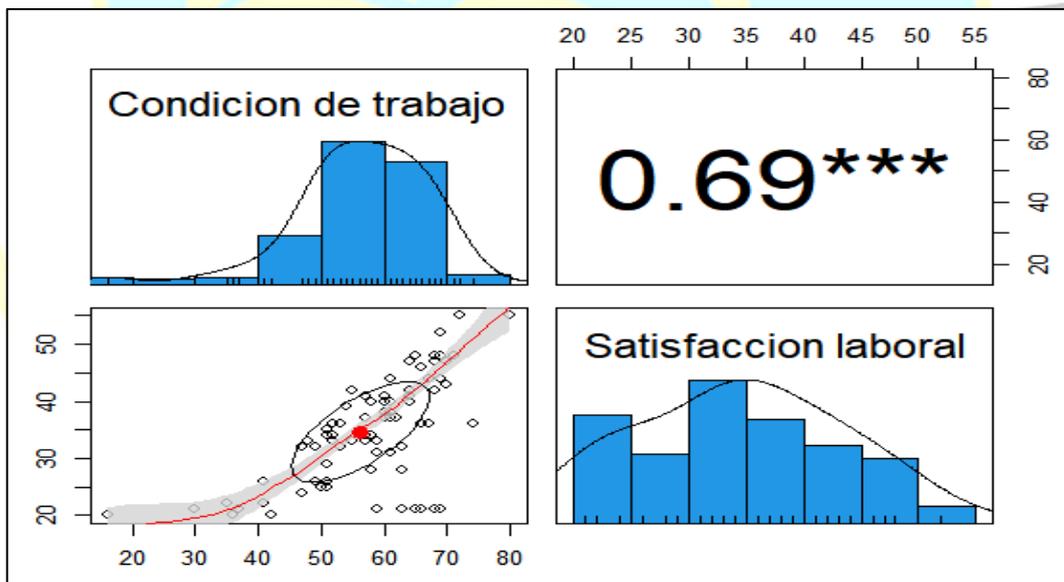


Figura 7. Relación entre las condiciones de trabajo y satisfacción laboral.

La Tabla 12 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las condiciones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho mediante un $Rho = 0,69$, el cual puede clasificarse como correlación positiva moderada y muy significativa con $p = 0,00$.

Hipótesis específica 1

Tabla 13

Correlación de Rho de Spearman entre las condiciones individuales y satisfacción laboral

		Condiciones individuales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones individuales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,54**
		N	135
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,54**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

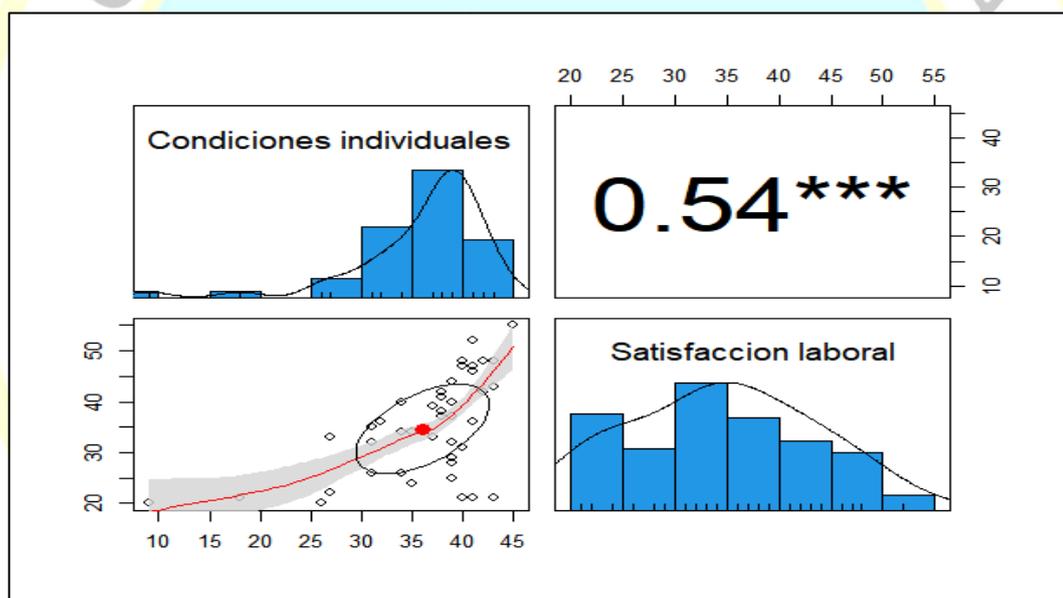


Figura 8. Relación entre las condiciones individuales y satisfacción laboral.

La Tabla 13 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las condiciones individuales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho mediante un $Rho = 0,54$, el cual puede clasificarse como correlación positiva moderada y muy significativa con $p = 0,00$.

Hipótesis específica 2

Tabla 14

Correlación de Rho de Spearman entre condiciones intralaboral y satisfacción laboral

		Condiciones intralaborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones intralaborales	Coefficiente de correlación	,62**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	135
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,62**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

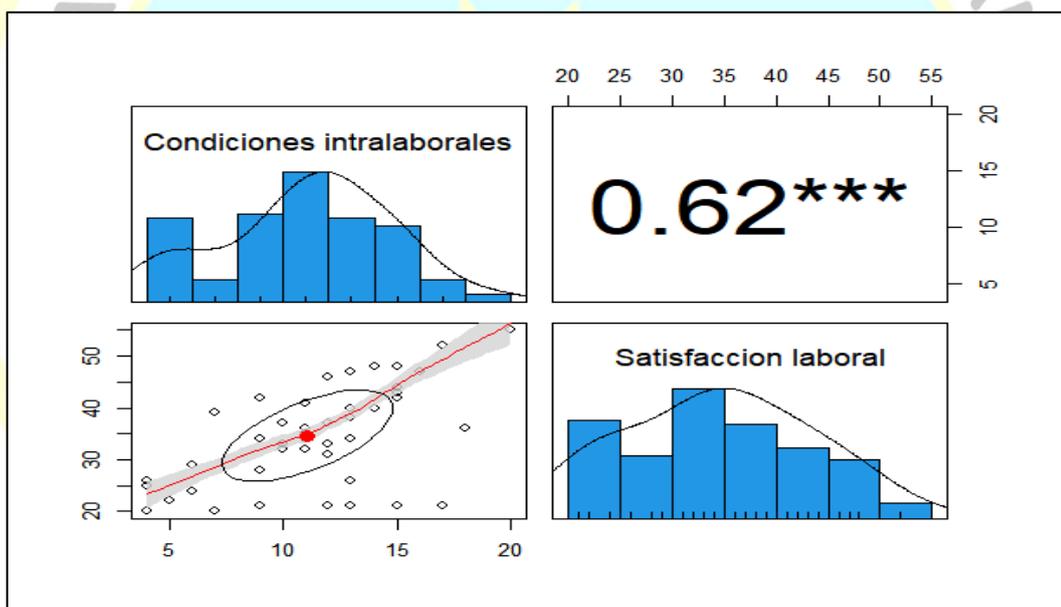


Figura 9. *Relación entre las condiciones intralaborales y satisfacción laboral.*

La Tabla 14 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las condiciones intralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho mediante un $Rho = 0,62$, el cual puede clasificarse como correlación positiva moderada y muy significativa con $p = 0,00$.

Hipótesis específica 3

Tabla 15

Correlación de Rho de Spearman entre las condiciones extralaborales y satisfacción laboral

		Condiciones extralaborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones extralaborales	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,42**
		N	135
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,42**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	135

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

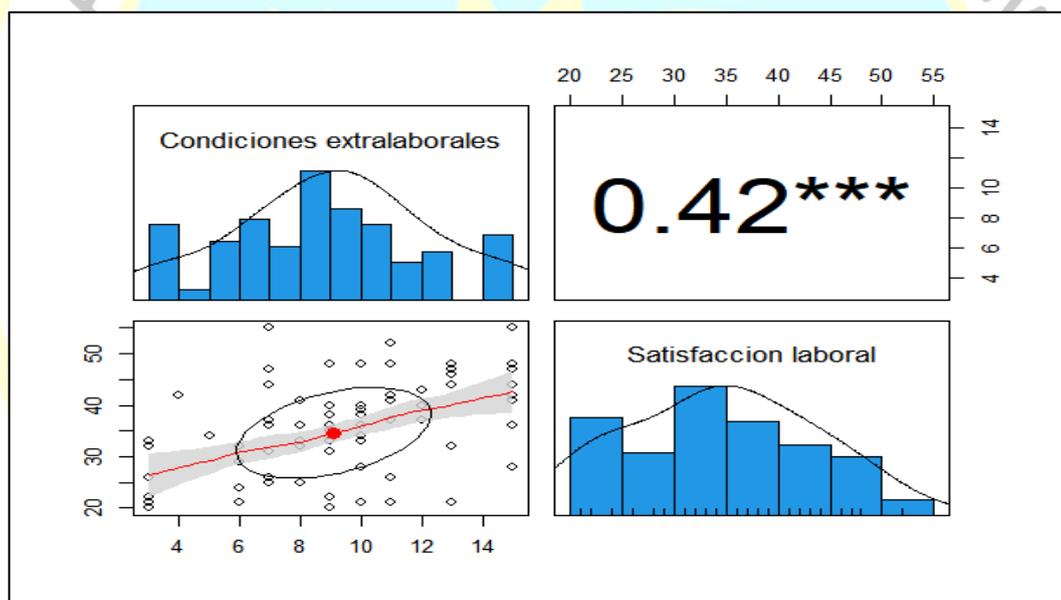


Figura 10. Relación entre las condiciones extralaborales y satisfacción laboral.

La Tabla 15 registra los valores del coeficiente y la significancia, por eso permite aceptar la hipótesis:

Las condiciones extralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho mediante un $Rho = 0.42$, el cual puede clasificarse como correlación positiva moderada y muy significativa con $p = 0,00$.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Respecto a la hipótesis general “Las condiciones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho”, donde la prueba estadística presenta un coeficiente ,69** la que se encuentra dentro del rango positiva alta, además se observa que la significancia muestra un $p= 0,00 < 0,05$. Esto hace indicar que la mayor cantidad de individuos que laboran en el sector salud, pasan bastante tiempo de su vida en dicha labor; por tal motivo la satisfacción laboral desempeña un rol esencial en la existencia de estos individuos. Al pasar del tiempo, se han podido mostrar cambios que reflejan el gran interés por realizar mejoras en el entorno laboral, haciendo que tengan una mejor percepción satisfactoria con sus acciones en el trabajo, pues al sentirse eficientes harán una eficiente labor. Al mismo tiempo desarrollen mejor su adaptación con facilidad frente a las nuevas exigencias laborales que pueden ir cambiando con el paso del tiempo y actualizaciones que se realicen. Sin embargo, los niveles de satisfacción laboral están sujetas de las condiciones de trabajo que se tiene en la organización donde absorben sus energías, la fuerza del trabajador y la mente que utiliza en su desarrollo. Actualmente el personal administrativo es conducido a afrontar condiciones conforme a las normas de la institución, hechas por las instituciones que prestan servicios de salud para mejorar las practicas defectuosas de los profesionales, la cual tiene como principal meta cambiar la historia de que vive en la realidad. A nivel internacional se ha podido evidenciar ciertos problemas en relación a la satisfacción laboral como la investigación elaborada por Lamilla (2019), la cual nos indica que la falta de apoyo y de reconocimiento del trabajo realizado, ha provocado insatisfacción y la gran cantidad de trabajo que realiza durante la jornada laboral dentro de una institución de salud

afecta en el entorno que rodea al trabajador tanto en el tipo de relaciones como desgaste físico y emocional. Por otro lado, una investigación con respecto a las condiciones de trabajo, Sánchez, Rodríguez y Enríquez (2014) indican que las condiciones de seguridad y trabajo y salud de los trabajadores evaluados se caracterizaron por sobre carga laboral, autonomía en el trabajo y la concientización de la importancia de la seguridad en el área de trabajo, estas malas condiciones afectaron su rendimiento y productividad.

Respecto a la hipótesis específica 1: Las condiciones individuales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, donde la prueba estadística presenta un coeficiente ,54** la que se encuentra dentro del rango positiva muy alta, además se observa que la significancia muestra un $p= 0,00 < 0,05$. Consecuentemente se observa en los hallazgos descriptivos se ha podido detectar distintas dificultades en las condiciones de trabajo dentro del Hospital Regional del Huacho tales como en el 8,9% donde mencionaron que la falta de recursos está generando pocas oportunidades de ascenso impidiendo un adecuado desarrollo del personal generando frustración en estos. En ese sentido, Ibáñez (2020) mencionó que las organizaciones tienen el deber de otorgar al personal las mínimas condiciones, herramientas y equipos necesarios con el fin de lograr que las desarrollen de manera adecuada para cumplir sus funciones asignadas. De esta manera se establece como conclusión que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal del hospital II EsSalud, Tarapoto.

Respecto a la hipótesis específica 2: Las condiciones intralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, donde la prueba estadística presenta un coeficiente ,62** la que se encuentra dentro del rango positiva alta, además se observa que la significancia muestra un $p= 0,00 < 0,05$. Consecuentemente se observa en los hallazgos descriptivos se ha podido detectar distintas dificultades en las condiciones de trabajo dentro del Hospital Regional del Huacho tales como en el 8,9% donde mencionaron que la actitud de poco liderazgo por el jefe inmediato origina que no incentive al personal a los objetivos propuesto por la institución. En ese sentido, Akamine (2017) mencionó que el personal administrativo que labora en una organización pública sobrelleva en varias ocasiones el descuido de muchos factores

como una motivación insuficiente, falta de motivación, capacitación, puntualidad en los pagos. Se concluyó que las condiciones de trabajo se relacionan positivamente con la satisfacción laboral del personal administrativos del Hospital María Auxiliadora. Asimismo, Reyes (2017) concluyó que el IESS no tiene a su disposición con las condiciones de trabajo para los puestos laborales, por ende, no cumple con las reglas OHSAS 18001 de los trabajadores en estado de gestación del nosocomio en estudio.

Respecto a la hipótesis específica 3: Las condiciones extralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, donde la prueba estadística presenta un coeficiente ,42** la que se encuentra dentro del rango positiva alta, además se observa que la significancia muestra un $p= 0,00 < 0,05$. Consecuentemente se observa en los hallazgos descriptivos se ha podido detectar distintas dificultades en las condiciones de trabajo dentro del Hospital Regional del Huacho tales como en el 43.0% donde mencionaron que existe un deficiente desempeño de funciones ya que las políticas administrativas del personal denotan mucha carga laboral. En tal sentido, Ibáñez (2020) mencionó que las organizaciones tienen el deber de otorgar al personal las mínimas condiciones, herramientas y equipos necesarios con el fin de lograr que las desarrollen de manera adecuada para cumplir sus funciones asignadas. De esta manera se establece como conclusión que existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral del personal del hospital II EsSalud, Tarapoto. Asimismo, Balladares (2017) concluyó que las condiciones de trabajo escasas en áreas de producción de la empresa en estudio no impactan en la auditoría ambiental de cumplimiento. Asimismo, Berrospi y Martínez (2018) mencionaron que la comunicación entre el personal en muchos casos no es muy fluida ya que están a las expectativas de críticas y comentarios negativos; gastan en gran parte energía en triviales conflictos interpersonales, esta situación presenta un ambiente de tensión y estrés. Concluyó que se refleja que, si existe deficientes condiciones laborales en el personal de enfermería, se refleja mayor fatiga laboral en estos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye que las condiciones individuales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. Es decir, a medida que sea mayor las buenas condiciones de salud física y mental para realizar sus funciones mejorará las buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Se concluye que las condiciones intralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. Es decir, a medida que sea adecuado las condiciones ambientales como la iluminación, ventilación, etc., para evitar la carga física y mental que le genera su trabajo será mayor su desempeño teniendo en cuenta las políticas del hospital.

Se concluye que las condiciones extralaborales influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho. Es decir, a medida que el trabajo del personal sea importante en su situación socioeconómica, incrementará la satisfacción del entorno laboral.

Por lo tanto:

Se concluye que las condiciones de trabajo influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho.

6.2 Recomendaciones

Elaborar un programa de control de salud física y mental al personal administrativo con el fin que al realizar sus funciones se fomente las buenas relaciones.

Impulsar reformas en las condiciones ambientales como la iluminación, ventilación, etc., para evitar la carga física y mental del personal para que su desempeño sea satisfactorio teniendo en cuenta las políticas del hospital.

Aplicar estrategias de crecimiento personal que les permitirá tener una mejor situación económica y una alta satisfacción del entorno laboral.



REFERENCIAS

7.1 Fuentes bibliográficas

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional* (6 ed.). México, D.F.: Cengage Learning Editors.
- Caligiori, C. y Diaz, J. (2005). *Desempeño laboral* (2 ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración organizacional* (2 ed.). México: McGrawHill .
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9 ed.). México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). España: McGraw Hill.
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., Phillips, J. y Gully, S. (2017). *comportamiento organizacional administración de personas y organizaciones*. (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *comportamiento organizacional* (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2 ed.). México: Pearson.
- Robbins, R. (2011). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración* (10 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.

7.2 Fuentes electrónicas

- Akamine, M. (2017). *Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22555/Akamine_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balladares, L. (2017). *Condiciones laborales y ambientales en las áreas de producción de Carroceras Patricio Cepeda CIA. LTDA y su influencia en la Auditoria Ambiental de cumplimiento*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26050/1/Tesis_%20t1285mshi.pdf
- Berrospi, F. y Martínez, K. (2018). *Condiciones de trabajo y fatiga en enfermeras del Hospital Regional Ramiro Priale Essalud*. 2018, Universidad Peruana los Andes, Huancayo. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/359/BERROSPI%20F%2c%20MARTINEZ%20K..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos, M. (2012). *Condiciones de trabajo el enfermero y sus implicancias en el ejercicio profesional Hospital de Essalud - Jaén*. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 22 de diciembre de 2020, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/581/1/TM_CamposSilvaMagaly.pdf
- Frisancho, M. (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal del personal del Policlínico Azángaro - EsSalud. *Evidencia Odontológica Clínica, 1(1)*. Obtenido de <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/EOC/article/view/116/96>
- Ibáñez, Y. (2020). *Condiciones de trabajo y desempeño laboral del personal del Hospital II Essalud, Tarapoto – 2020*. Tesis, Universidad César Vallejo, Tarapoto. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48317/Ib%C3%A1%20C3%B1ez_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Khan, M. y Majoka, M. (2017). Emotional Intelligence and Job Performance of High School Female Teachers. *Pakistan Journal of Psychological Research*, 333-351. Recuperado el 20 de abril de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/322314838_Emotional_Intelligence_and_Job_Performance_of_High_School_Female_Teachers

Lamilla, G. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital Juan Tanca Marengo "SOLCA" 2018*. Tesis, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 22 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13160/1/T-UCSG-POS-MGSS-182.pdf>

Nieves, J. (2013). *Análisis de la relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores en Hospital del IESS de Esmeraldas*. Tesis, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito. Recuperado el 22 de diciembre de 2020, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12855/1/55078_1.pdf

OIT. (2007). *Convenio núm. 149 de la OIT sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades/ Organización Internacional del Trabajo: Ginebra: OIT; 2007*. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/spanish/dialog>

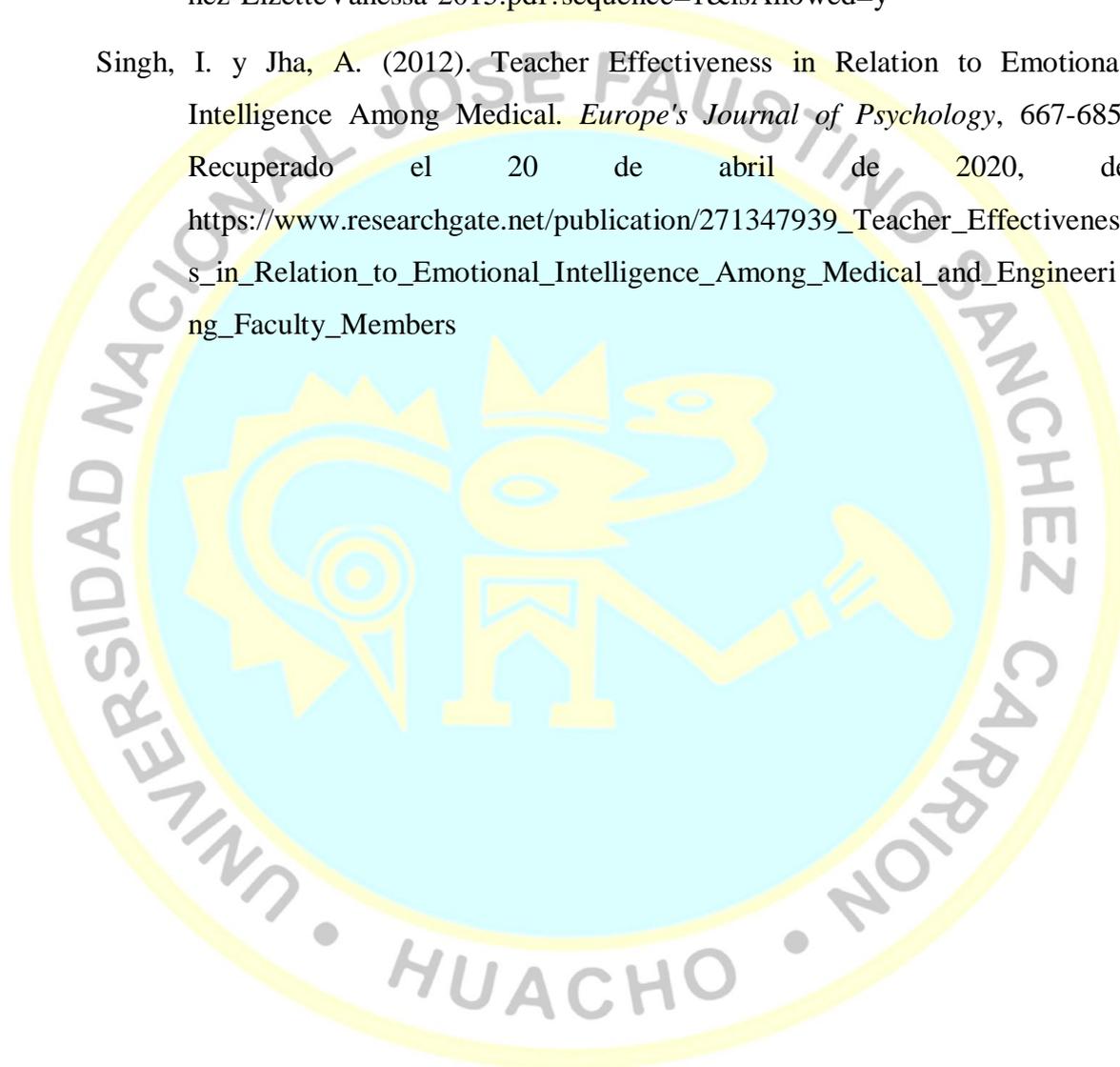
Ore, E. y Soto, C. (2019). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de medicina del Hospital Guillermo Kaelin de La Fuente, Lima - 2018*. Tesis, Universidad Norbert Wiener, Lima. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9rik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Reyes, L. (2017). *Condiciones Laborales y su Impacto en los Índices de Frecuencia y Gravedad del Personal en Estado de Gestación del Hospital IESS de Ambato*. Tesis, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 21 de diciembre de 2020, de

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26124/1/03%20GTH.pdf>

Sánchez, V., Rodríguez, N. y Enríquez, C. (2014). *Condiciones de trabajo, salud y seguridad en el trabajo en la población del sector salud de una IPS de nivel I y II de complejidad en Yopal Casanare, 2014*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/10600/ZuletaSanchez-LizetteVanessa-2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Singh, I. y Jha, A. (2012). Teacher Effectiveness in Relation to Emotional Intelligence Among Medical. *Europe's Journal of Psychology*, 667-685. Recuperado el 20 de abril de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/271347939_Teacher_Effectiveness_in_Relation_to_Emotional_Intelligence_Among_Medical_and_Engineering_Faculty_Members



ANEXOS

CUESTIONARIO

El propósito del cuestionario es recabar información sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral docente, se agradece su participación.

a. Género

Masculino	
Femenino	

I. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ITEM	1	2	3	4	5
CONDICIONES DE TRABAJO					
DIMENSIÓN 01					
1. ¿Siente que las actividades que realiza exigen más conocimientos y experiencias de las que posee actualmente?					
2. ¿Por lo general tiene la mejor actitud para interactuar con sus colegas?					
3. ¿Siente que tiene buenas condiciones de salud física y mental para realizar sus funciones?					
4. ¿Se siente motivado para asumir nuevos retos que impone su trabajo?					
5. ¿Su trabajo satisface, sus necesidades más importantes?					
6. ¿Siente que cuenta con las facilidades para aprender nuevas cosas?					
7. ¿Se siente capaz para comunicarse con sus colegas y aprender de sus experiencias?					
8. ¿Usted tiene un buen concepto e imagen de sí mismo?					

9. ¿A menudo se percibe un ambiente laboral de conflicto en términos de creencias y valores?					
DIMENSIÓN 02					
10. ¿Cree que la iluminación y ventilación en su puesto de trabajo es la adecuada?					
11. ¿Siente que las tareas que realiza son excesivas?					
12. ¿Se emplean las medidas de protección durante su turno de trabajo?					
13. ¿En la institución de aplican las suficientes medidas y protocolos durante el turno de trabajo?					
DIMENSIÓN 03					
14. ¿Considera que cuenta con el apoyo social, estatal y comunitario en caso de necesitarlo?					
15. ¿Considera que su familia cuenta con la protección social en caso de contingencia?					
16. ¿Cree que la calidad de vida de su familia es buena?					
SATISFACCIÓN LABORAL					
DIMENSIÓN 01					
17. ¿Se siente satisfecho con su actual trabajo?					
18. ¿Considera que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros?					
DIMENSIÓN 02					
19. ¿Considera que la institución le brinda los recursos, herramientas e instrumentos necesario para desempeñar su función?					
20. ¿El ambiente físico donde labora es seguro?					
DIMENSIÓN 03					
21. ¿Considera que los jefes toman en cuenta su opinión al momento de tomar decisiones?					
22. ¿Considera que el ambiente laboral permite tener la libertad de expresar sus opiniones?					
23. ¿Cree que el personal tiene un trato equitativo, independientemente de su cargo laboral?					
DIMENSIÓN 04					
24. ¿La institución le brinda la suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de sus habilidades?					
25. ¿Se siente satisfecho con el entorno laboral?					
DIMENSIÓN 05					
26. ¿Se siente un ambiente colaborativo y de apoyo con los compañeros de trabajo?					

Fuente: Adaptado de Villegas (2019) y Bustamante (2018).

Luis Alberto Baldeos Ardián
ASESOR

Flor de María Garibay Torres
PRESIDENTE

Santiago Ernesto Ramos Y Yovera
SECRETARIO

Oscar Carlos Otazu Montes
VOCAL

