

**UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL:  
ESTUDIO COMPARATIVO EN COLABORADORES DEL ÁREA  
TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA**

**TRABAJO DE GRADUACION PRESENTADO POR:**

**ANA MARIA FIGUEROA ZAPATA**

**PREVIO A OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE**

**LICENCIADO (A) EN**

**PSICOLOGIA INDUSTRIAL**

**Y TITULO RESPECTIVO**

**PROFESIONAL DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL**

**CONOCEREIS LA VERDAD  
Y LA VERDAD OS HARA LIBRES**

**Guatemala, Marzo 2015**

**AUTORIDADES Y TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN DE TRABAJO DE GRADUACION.**

**DECANO DE LA FACULTAD:**

**DR. CARLOS ENRIQUE MONTERROSA RAMIREZ**

**SECRETARIO DE LA FACULTAD:**

**DR. EDGAR ROLANDO VASQUEZ TRUJILLO**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL EXAMINADOR:**

**LIC. ERICK ALEXANDER BARRERA LIMA**

**SECRETARIO:**

**LICDA. JULIA AMANDA CIFUENTES HERRERA**

**VOCAL:**

**DR. EDGAR ROLANDO VASQUEZ TRUJILLO**

UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Guatemala, 11 de Marzo del 2015

FACULTAD DE: Psicología

CARRERA: Licenciatura en Psicología Industrial

Se autoriza la impresión del Trabajo de Graduación Titulado:

SATISFACCIÓN LABORAL: ESTUDIO COMPARATIVO EN COLABORADORES DEL ÁREA TÉCNICA Y ADMINISTRATIVA DE UN CENTRO HOSPITALARIO DE ATENCIÓN AL ADULTO MAYOR.

Presentado por el (la) estudiante: ANA MARÍA FIGUEROA ZAPATA

Quién para el efecto deberá cumplir con las disposiciones reglamentarias respectivas. Dese cuenta con el expediente a la Secretaría General de la Universidad, para la celebración del Acto de Investidura y Graduación Profesional correspondiente. Artículo 57 del Reglamento del Trabajo de Graduación.

Atentamente,

  
DR. CARLOS ENRIQUE RAMÍREZ MONTERROSA  
DECANO FACULTAD DE PSICOLOGÍA



CERM

**ARTÍCULO 8º. RESPONSABILIDAD**

**SOLAMENTE EL AUTOR ES RESPONSABLE DE LOS CONCEPTOS  
EXPRESADOS EN EL TRABAJO DE TESIS. SU APROBACIÓN EN MANERA  
ALGUNA IMPLICA RESPONSABILIDAD PARA LA UNIVERSIDAD.**

## INDICE

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| <b>RESUMEN</b>                                           | 3  |
| <b>CAPÍTULO I</b>                                        | 4  |
| <b>MARCO CONCEPTUAL</b>                                  | 4  |
| 1.1 Introducción                                         | 4  |
| 1.2 Antecedentes                                         | 5  |
| <b>CAPÍTULO II</b>                                       | 7  |
| <b>MARCO TEÓRICO</b>                                     | 7  |
| 2.1 Satisfacción Laboral                                 | 7  |
| 2.1.1 Factores Que Afectan La Satisfacción Laboral       | 7  |
| 2.1.2 Satisfacción Laboral Versus Insatisfacción Laboral | 8  |
| 2.1.3 Clima Organizacional                               | 9  |
| 2.2 Colaboradores                                        | 9  |
| 2.2.1 Colaborador Técnico                                | 10 |
| 2.2.2 Colaborador Administrativo                         | 10 |
| 2.3 Adulto Mayor                                         | 10 |
| 2.4 Centro Hospitalario Del Adulto Mayor                 | 10 |
| <b>CAPÍTULO III</b>                                      | 11 |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>                        | 11 |
| 3.1 Justificación                                        | 11 |
| 3.2 Objetivos                                            | 12 |
| 3.2.1 General                                            | 12 |
| 3.2.2 Específicos                                        | 12 |
| 3.3 Hipótesis De Investigación                           | 12 |
| 3.4 Variables                                            | 14 |
| 3.4.1 Independiente                                      | 14 |
| 3.4.2 Dependiente                                        | 14 |
| 3.5 Alcances Y Límites                                   | 14 |
| 3.6 Aportes                                              | 15 |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| <b>CAPÍTULO IV</b>                           | 16 |
| <b>MÉTODO</b>                                | 16 |
| <b>4.1 Sujetos</b>                           | 16 |
| 4.2 Instrumento                              | 16 |
| 4.3 Procedimientos                           | 17 |
| 4.4 Diseño De La Investigación               | 18 |
| 4.5 Metodología Estadística                  | 18 |
| <br>                                         |    |
| <b>CAPÍTULO V</b>                            | 19 |
| <b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> | 19 |
| <br>                                         |    |
| <b>CAPÍTULO VI</b>                           | 23 |
| <b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>               | 23 |
| <br>                                         |    |
| <b>CAPÍTULO VII</b>                          | 25 |
| <b>CONCLUSIONES</b>                          | 25 |
| <br>                                         |    |
| <b>CAPÍTULO VIII</b>                         | 26 |
| <b>RECOMENDACIONES</b>                       | 26 |
| <br>                                         |    |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>            | 27 |
| <b>LIBROS</b>                                | 27 |
| <b>TESIS</b>                                 | 27 |
| <b>ANEXO</b>                                 | 30 |

## **RESUMEN**

El estudio comparativo en la satisfacción laboral en colaboradores del área técnica y administrativa, se realizó en un centro hospitalario de atención al adulto mayor y tuvo por objetivo determinar la satisfacción que manifiesta el personal de la entidad seleccionada. Para el estudio se trabajó con una muestra de 25 colaboradores del área técnica y 25 colaboradores del área administrativa de la unidad médica de consulta externa. El instrumento que se utilizó fue la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y Cuestionario de Minnesota, en el cual se analizaron siete factores. Fue necesario aplicar la Escala tipo Likert para realizar la inferencia estadística así como software estadístico especializado como lo es el SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) el cual combinado con el MS Excel, permitió realizar los análisis correspondientes.

El estudio fue de tipo descriptivo comparativo y se utilizó la distribución de t de Student para comprobar las hipótesis propuestas. Se concluyó que: No existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en todas las escalas o factores que indica la prueba y por lo tanto no existe diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral entre los colaboradores del área técnica y administrativa del centro hospitalario en mención.

# CAPÍTULO I

## MARCO CONCEPTUAL

### 1.1 Introducción

La satisfacción laboral es la actitud y grado de compromiso que manifiesta el servidor público/privado en su actuar en la entidad de trabajo pública y/o privada, y en la cual se percibe la lealtad y motivación del colaborador. En el caso particular del centro hospitalario de atención al adulto mayor escogido dicha actitud permite detectar en el colaborador su vocación de servicio hacia los usuarios internos/externos de la institución. La satisfacción laboral permite determinar el grado de identificación y motivación en el desempeño de las actividades que le han sido asignadas al colaborador en su contrato de trabajo.

El objetivo del estudio será determinar si existe diferencia significativa en la satisfacción laboral que manifiesta el colaborador del área técnica comparado con el colaborador del área administrativa de un centro hospitalario de atención al adulto mayor ubicado en esta ciudad capital de Guatemala. Se trabajara con 50 sujetos 25 colaboradores por área laboral. El instrumento a emplear será la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el cuestionario de Medición de Minnesota. Será un estudio descriptivo-comparativo y se utilizará la distribución t de Student para probar y/o rechazar las hipótesis de investigación propuestas, las cual permitirán detectar si existe o no diferencia significativa entre las medias de las dos submuestras, correspondientes a colaboradores técnicos y administrativos de la entidad hospitalaria.



## 1.2 Antecedentes

A continuación se presentan estudios sobre la satisfacción laboral de los grupos de colaboradores:

Díaz (2006), elaboró un trabajo de tesis sobre la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del Colegio Capouilliez. El objetivo fue determinar si existe correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral de los maestros y el ausentismo; la muestra estuvo conformada por 40 docentes del nivel preprimario, primario y secundario; para determinar la satisfacción laboral se utilizó un cuestionario instrumento conformado por treinta y cinco preguntas que fueron validadas con personal docente de la institución –ajeno a la muestra. El método utilizado en la investigación es no experimental y el diseño es transeccional correlacional causal; para el análisis estadístico, se utilizó la correlación de Spearman. Los resultados del cuestionario indican que los docentes del Colegio Capouilliez se encuentran satisfechos con la comunicación existente entre ellos y sus jefes inmediatos. Mientras que la compensación económica no llena sus necesidades básicas y manifiestan la inexistencia de compensadores no económicos que motiven al personal y busquen la identificación con la institución educativa. Como recomendación, la autora de la tesis planteó un plan de compensaciones económicas directas e indirectas, para mejorar la satisfacción laboral de los docentes del Colegio Capouilliez.

Quiroa (2012), realizó una evaluación de la satisfacción laboral para el personal de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala. El objetivo fue determinar la causa de los factores intrínsecos y extrínsecos que provocan la insatisfacción laboral reflejada en aspectos negativos que se encontraron en el clima organizacional; se aplicó a 33 colaboradores del área administrativa y 11 colaboradores del área académica de una muestra total de 44 colaboradores; como instrumento se utilizó una encuesta conformada por treinta y ocho (38) preguntas a la cual se le asignaron dos ítems con actitud positiva y dos con actitud negativa, evitando ítems de posición neutra, se utilizó un continuo de cuatro opciones de respuestas posibles para evaluar los nueve factores del clima organizacional de la Escuela. Se aplicó la técnica de la entrevista no estructurada, la observación y la correspondiente encuesta para la captura de información. El tipo de estadística porcentual, permitió determinar

los índices de satisfacción e insatisfacción en colaboradores de las áreas académica y administrativa. Con base en los resultados obtenidos a través del índice de satisfacción laboral del área administrativa y área académica se muestra que el personal administrativo presenta ausencia de la satisfacción laboral en comparación del área académica que está altamente satisfecho por lo que se considera que los colaboradores administrativos requieren de satisfactores que les cubran sus necesidades laborales para maximizar sus conocimientos, habilidades y destrezas y aplicar con efectividad sus tareas asignadas en su área de trabajo correspondiente.

Bravo (2013), estudió sobre el compromiso laboral (engagement) en las áreas administrativas de un medio de comunicación escrito de la ciudad de Quito-Ecuador, el objetivo principal fue el de detectar niveles de vigor, dedicación y absorción de los colaboradores y a su vez detectar el score total del engagement. La muestra estuvo integrado por cuarenta y cuatro (44) colaboradores de las área de contabilidad, tesorería, recursos humanos y call center; el instrumento utilizado fue el cuestionario Utrecht Work Engagement Scale –UWES- creado por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker (2003), el cual para este caso fue modificado. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional desde el enfoque cuantitativo. Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, ingresando los datos en la hoja electrónica MS Excel para luego exportarlos y procesarlos en el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). El análisis permitió determinar que no hay diferencia estadística en el género de las personas encuestadas y que el tiempo en la empresa es una variable que podría afectar a los colaboradores, de tal forma que a menor tiempo de permanencia en la empresa, es mayor el compromiso laboral. Se recomendó retener el talento humano ya desarrollado, apoyando el crecimiento organizacional y crecimiento profesional a través de políticas saludables que cubran las expectativas de los colaboradores no sólo a nivel salarial.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Satisfacción Laboral

Para Torres (2007), concretamente la satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

##### 2.1.1 Factores que afectan la Satisfacción Laboral

Grupo Mow, citado por Ramírez (2008), indica que el dinero es el aspecto más valorado en el trabajo, aunque su potencial motivador está motivado por otros factores como la seguridad y continuidad laboral; la posibilidades de promoción de cara a la obtención de un mayor estatus laboral y social. La posibilidad de promoción ocupa el último lugar para algunos grupos, sin embargo para los más jóvenes, con formación medio-alta, es uno de los más valorados.

Para Chiavenato (2001), la satisfacción laboral está relacionada con las necesidades humanas, las cuales están distribuidas en una pirámide, dependiendo de la importancia e influencia que tengan en el comportamiento humano. Estas necesidades humanas -agrega Chiavenato- se corresponden con la jerarquía de las necesidades humanas de Maslow, donde las necesidades primarias son: necesidades fisiológicas y seguridad, mientras que las necesidades secundarias son: sociales, autoestima y autorrealización.

Amorós citando a Hackman y Oldham (1975) expone que aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el Puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes. Se identificaron las siguientes cinco dimensiones centrales con relación a la satisfacción laboral:

- Sistemas de recompensas justas
- Satisfacción con el salario
- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos
- Condiciones favorables de trabajo
  - Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión

### **2.1.2 Satisfacción laboral versus insatisfacción laboral**

Según Rodríguez (2012), la realización de tareas monótonas y repetitivas constituyen unas de las primeras causas de falta de atención e insatisfacción. Actúa de forma acumulativa hasta llevar al empleado al hartazgo y a la falta de rendimiento. Por ello es importante confeccionar puestos con labores variadas o enfrentar a los empleados a algunos retos que les saquen de la monotonía.

Por otro lado, la remuneración económica y emocional (reconocimiento del esfuerzo) puede ser un claro motivo de insatisfacción, agravándose cuando existen diferencias no justificadas entre empleados de un mismo nivel organizativo. La vinculación del sueldo y los objetivos empresariales mediante variables es una buena manera de contrarrestar este efecto, junto a la confección de escalas salariales claramente delimitadas y objetivas.

Esta estrategia, además, mejora la sensación de autonomía y responsabilidad de los empleados. Y es que estos no pueden sentirse desarrollados en su puesto sin cierta autonomía, pudiendo rendirse al abatimiento y a la desmotivación. La falta de comunicación también se convierte en un problema de satisfacción cuando afectan a la transmisión de problemas y soluciones, ya que desconectan al empleado de la organización, haciendo que su nivel de compromiso esté bajo mínimos, así como el reconocimiento de su trabajo. Si además añadimos una jornada laboral intensa y mal estructurada, el rendimiento puede caer en picado. Los seres humanos necesitan cierta compensación entre el estrés laboral, el tiempo que pasamos en sociedad y nuestro tiempo biológico (que necesitamos para funciones como comer, descansar y dormir).

De esta manera, las jornadas largas y vacías se convierten en uno de los peores enemigos de la satisfacción en el trabajo. El "presentismo" (sic) puede ser un enemigo para el rendimiento y

lo importante es que exista una jornada suficiente, estructurada y que permita la conciliación familiar en lo posible. Por último nos encontramos con un factor cada vez más frecuente, como es la inestabilidad en el empleo. En otras palabras, la percepción que tienen los trabajadores de poder perder su trabajo y que puede causar incertidumbre y temor.

### **2.1.3 Clima Organizacional**

Según Chiang Vega (2007), la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral de todos los trabajadores. La insatisfacción laboral provoca una deficiencia organizacional, la cual puede manifestarse a través de conductas de expresión, deslealtad, negligencia, agresión o retiro.

Toro García (2004), expone que las organizaciones innovadoras que promueven el clima organizacional, poseen atributos como los siguientes:

- Confianza, para que las personas puedan poner a prueba sus ideas y cometer errores sin temor.
- Un eficaz sistema de comunicación interna y externa, para que todos los involucrados estén plenamente al tanto de las necesidades y metas de la organización.
- Una amplia variedad de tipos de personalidad dentro de la organización y en sus equipos.
- Un proceso que garantice la supervivencia y en última instancia, la retribución de ideas potencialmente útiles.
- Un sistema de méritos basado, al menos en parte, en la generación e implementación de ideas innovadoras.
- Flexibilidad en el diseño organizacional y en los subsistemas de la empresa, a fin de hacer posible la existencia de nuevos enfoques.

## **2.2 Colaboradores**

Según el Código de Trabajo de Guatemala (2010), trabajador es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

Según el Reglamento de la Oficina de Registro Civil, Congreso de la República de Guatemala (2014), personal permanente: serán los nombramientos emitidos a puestos específicos con duración laboral indefinida; personal por Contrato: Serán los nombramientos emitidos a puestos específicos de carácter temporal o de naturaleza transitoria, y para obra o servicio determinado y personal por planilla: serán los nombramientos emitidos a puestos específicos de carácter temporal o de naturaleza transitoria, y para obra o servicio determinado.

### **2.2.1 Colaborador técnico**

El Plan Operativo (2013) de la entidad estudiada reporta en su estructura organizacional, como colaboradores técnicos al personal de enfermería, farmacia, clínicas de enfermedad común, clínica de especialidades, odontología, psicología y trabajo social

### **2.2.2 Colaborador administrativo**

El mismo Plan Operativo (2013), de la entidad estudiada, reporta en su estructura organizacional, como colaboradores administrativos al personal de la Unidad Financiera, Contabilidad, Presupuesto, Tesorería, Compras, Inventarios, Bodega, Mantenimiento y Seguridad.

## **2.3 Adulto mayor**

Según el Plan Operativo Institucional (2013) de la entidad estudiada, son adultos mayores las personas que una vez han cumplido la edad de sesenta años, y que han tributado durante su vida laboral, al programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, tienen derecho a atención médica de consulta externa. Los adultos mayores son personas que poseen la calidad de Pensionados y Jubilados.

## **2.4 Centro Hospitalario del adulto mayor**

Según el Plan Operativo (2013) de la entidad estudiada, es la Unidad Médica que presta atención médica integral a pensionados, concediendo los beneficios en los programas Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, a quienes por mandato constitucional gozan de una jubilación o pensión del estado obtenida a través de entidades descentralizadas o autónomas.

## **CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Existirá alguna diferencia en la satisfacción laboral en colaboradores del área técnica y administrativa de un centro hospitalario de atención al adulto mayor?

### **3.1 Justificación**

En el campo del desempeño del trabajo y principalmente en entidades de atención hospitalaria estatal, es frecuente que los usuarios y derechohabientes del servicio se quejen de la mala atención y mal servicio por parte de los colaboradores de la entidad. En muchos casos esta conducta se debe a que las entidades no han contratado al personal idóneo y con vocación de servicio para el desempeño de dichas funciones, lo cual unido a la falta de inducción laboral, falta de beneficios laborales, políticas administrativas deficientes, relaciones sociales poco adecuadas, y falta de oportunidades en desarrollo para los colaboradores, genera problemas de insatisfacción laboral.

Dada su íntima relación con su campo de acción es importante para el Psicólogo interesarse en la temática de la satisfacción laboral ya en su papel de asesor puede coadyuvar eficientemente a mejorar en buena medida, la eficiencia de los colaboradores de una institución en el desempeño de las actividades que le han sido encomendadas en su contrato de trabajo, principalmente si se trata de un centro de atención hospitalaria para personas adultas mayores.

La falta de satisfacción laboral, generaría una problemática para el colaborador en el área de la motivación y salud emocional. Para el paciente la insatisfacción laboral puede ser causa de mala atención, quejas laborales y en casos extremos despidos, que incidirán en forma negativa en la salud emocional y en la economía familiar. Toda esta temática es relevante para el profesional de la Psicología quienes generalmente se desempeñan en las unidades de recursos humanos.

## **3.2 Objetivos**

### **3.2.1 General**

Determinar la satisfacción laboral en colaboradores del área técnico y administrativa de un centro hospitalario de atención al adulto mayor.

### **3.2.2 Específicos**

- Establecer las subescalas relacionadas con la satisfacción laboral que determina la prueba psicométrica
- Realizar una comparación entre la satisfacción laboral entre dos muestras correspondientes al personal técnico y administrativo –
- Analizar qué grupo presenta mayor satisfacción laboral.
- Determinar si existe diferencia significativa en las muestras abordadas.

## **3.3 Hipótesis de Investigación**

Hi1: Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa, con relación al factor de las condiciones físicas y/o materiales.

Ho1: No existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa, con relación al factor de las condiciones físicas y/o materiales .

Hi2: Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con relación al factor de los beneficios laborales y/o remunerativos.



Ho2: No Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa, con relación al factor de los beneficios laborales y/o remunerativos.

Hi3: Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa, con relación al factor de las políticas administrativas.

Ho3: No existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa, con relación al factor de políticas administrativas.

Hi4: Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con relación al factor de las relaciones sociales.

Ho4: No existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con relación al factor de las relaciones sociales.

Hi5: Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con relación al factor de desarrollo del personal .

Ho5: No existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con relación al factor de desarrollo del personal .

Hi6: Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con respecto al factor de desempeño de tareas.

Ho6: No existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con respecto al factor de desempeño de tareas..

Hi7: Existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con respecto al factor de relación con la autoridad.

Ho7: No existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.05% en la satisfacción laboral, al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con respecto al factor de relación con la autoridad.

### **3.4 Variables**

#### **3.4.1 Independiente**

- Colaboradores del área técnica y administrativa.

#### **3.4.2 Dependiente**

- Satisfacción laboral.

#### **3.4.3 Definición conceptual de variables**

- Se entiende que un colaborador es una persona que devenga un salario y que sus labores las realiza en el área técnica es decir operaria o bien el área admistrativa la cual se refiere al desempeño de trabajos de oficina.
- La satisfacción laboral es el bienestar que experimenta los colaboradores en su ámbito laboral la cual está ligada al clima organizacional y da por resultados un índice de productividad elevado.

#### **3.4.4 Definición operacional de variables**

- La variable independiente se obtuvo por medio de los datos personales que arrojó la boleta de datos que realizó la autora de la investigación y la variable dependiente al aplicar la prueba psicométrica.

### **3.5 Alcances y límites**

**Ámbito geográfico:** Ciudad Guatemala

**Ámbito institucional:** Unidad hospitalaria del adulto mayor.

**Ámbito personal:** Muestra de 50 colaboradores, 25 área técnica y 25 área administrativa.

**Ámbito temporal:** Un mes comprendido del 1 de marzo al 31 de marzo 2014

**Ámbito temático:** Satisfacción laboral: estudio comparativo en colaboradores del área técnica y administrativa de un centro hospitalario de atención al adulto mayor

### **3.6 Aportes**

- A la universidad Mariano Gálvez de Guatemala (UMG). Ya que es una investigación que contribuye a la Psicología Industrial, por coadyuvar al estudio de la problemática de la satisfacción laboral en colaboradores de unidades hospitalarias.
- A los departamentos de recursos humanos de unidades hospitalarias del país, como una contribución a la toma de decisiones en la gerencia administrativa del personal técnico administrativo contratado.
- Puede utilizarse como material de consulta en otras unidades similares a nivel nacional.

## **CAPÍTULO IV MÉTODO**

### **4.1 Sujetos**

Para esta investigación de la población de 87 colaboradores, se tomó una muestra por conveniencia de 50 sujetos, la cual estuvo formada por 25 colaboradores del área técnica y 25 colaboradores del área administrativa, de ambos sexos y mayores de 18 años. Se agruparon entre las edades de: 18 a 25, 26 a 40 y mayores de 40.

### **4.2 Instrumento**

El instrumento utilizado fue la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y el Cuestionario de Medición de Minnesota. El cuestionario utilizado consta de 36 ítems previamente validados y los cuales miden la satisfacción laboral de acuerdo a siete factores discriminados según el tipo de pregunta. Los siete factores son los siguientes:

**Factor I:** Condiciones físicas y/o materiales

**Factor II:** Beneficios laborales y/o remunerativos

**Factor III:** Políticas Administrativas

**Factor IV:** Relaciones Sociales

**Factor V:** Desarrollo Personal

**Factor VI:** Desempeño de Tareas

**Factor VII:** Relación con la Autoridad

Dada la naturaleza del cuestionario, el cual está diseñado con preguntas como TA: Totalmente de Acuerdo, A: De acuerdo, I: Indeciso, D: En desacuerdo y TD: Totalmente en Desacuerdo, fue necesario utilizar siguiendo a Méndez y Peña (2007) el análisis de datos de acuerdo al “Escalamiento tipo Likert, el cual consiste en un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal; consiste en una serie de ítems o juicios a modo de afirmaciones ante los cuales se solicita la reacción del sujeto. El estímulo (ítem o juicio) que se presenta al sujeto, representa la propiedad que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el

sujeto tenga con la sentencia en particular. Son cinco el número de opciones de respuesta más usado, donde a cada categoría se la asigna un valor numérico que llevará al sujeto a una puntuación total producto de las puntuaciones de todos los ítems. Dicha puntuación final indica la posición del sujeto dentro de la escala.

### **4.3 Procedimientos**

- Inicialmente se solicitó la aprobación del tema por parte de las autoridades de la facultad de Psicología
- Se seleccionó el tema y la metodología a seguir con la asesoría asignada por la Universidad
- Se presentó la propuesta a la decanatura de la Facultad de Psicología para la autorización del anteproyecto de tesis, el cual se otorgó.
- Elaboración del prediseño del estudio.
- Investigación en las diferentes bibliotecas nacionales e internacionales por medio de Internet sobre los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el tema de investigación.
- Recopilación de la información para desarrollar el marco teórico.
- Determinar el problema.
- Establecer el marco metodológico.
- Se solicitó a la dirección de la unidad hospitalaria escogida permiso para la aplicación del cuestionario de Minnesota, a dos muestras de colaboradores: Técnicos y Administrativos. El permiso fue otorgado.
- Aplicación del cuestionario de Minnesota, a colaboradores de la unidad hospitalaria seleccionada.
- Tabulación y presentación de los resultados de las encuestas para la realización de los análisis posteriores.

- Análisis de diferencia de medias por medio del procedimiento de t de Student, utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)
- Análisis e interpretación inferencial de los resultados, aplicados en conjunto a las dos muestras en estudio: Técnicos y Administrativos.
- Realización de conclusiones y recomendaciones tomando como base los resultados obtenidos.
- Elaboración de informe final.

#### **4.4 Diseño de la investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva comparativa. La cual consiste en recolectar en dos o más muestras con el propósito de observar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables.

#### **4.5 Metodología estadística**

Para determinar los resultados de la investigación se utilizó t de Student, realizando una comparación entre dos muestras diferentes.

La t de Student es una distribución de probabilidad que surge del problema de estimar la media de una población normalmente distribuida cuando el tamaño de la muestra es pequeña.

## CAPÍTULO V PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se detalla el análisis inferencial que explica los resultados de la satisfacción laboral en colaboradores técnicos y administrativos de una entidad hospitalaria de atención al adulto mayor.

**Cuadro No.1 Factor I. Condiciones físicas y/o materiales**

| Sujetos                           | Muestra | Media | Valor de t | Valor crítico de t | Aceptación de Hipótesis |
|-----------------------------------|---------|-------|------------|--------------------|-------------------------|
| Colaboradores Área Administrativa | 25      | 14.2  | -0.763     | -2.011             | Ho1                     |
| Colaboradores Área Técnica        | 25      | 15.0  |            |                    |                         |

Fuente:SL-SPC

**Interpretación:** No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico-administrativos, con respecto a las condiciones físicas y/o materiales ya que el valor de  $t(-0.763)$  es menor que el valor crítico de  $t(-2.011)$ . Por lo tanto se acepta la hipótesis nula Ho1.

**Cuadro No.2 Factor II. Beneficios laborales y/o remunerativos**

| Sujetos                           | Muestra | Media | Valor de t | Valor crítico de t | Aceptación de Hipótesis |
|-----------------------------------|---------|-------|------------|--------------------|-------------------------|
| Colaboradores Área Administrativa | 25      | 6.96  | -1.597     | -2.011             | Ho2                     |
| Colaboradores Área Técnica        | 25      | 7.92  |            |                    |                         |

Fuente:SL-SPC

**Interpretación:** No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico/administrativos, con respecto a los beneficios

laborales y/o remunerativos ya que el valor de  $t(-1.597)$  es menor que el valor crítico de  $t(-2.011)$ . Por lo tanto se acepta la hipótesis nula  $H_02$ .

**Cuadro No.3 Factor III. Políticas administrativas**

| Sujetos                           | Muestra | Media | Valor de t | Valor crítico de t | Aceptación de Hipótesis |
|-----------------------------------|---------|-------|------------|--------------------|-------------------------|
| Colaboradores Área Administrativa | 25      | 3.4   | -1.347     | -2.011             | Ho3                     |
| Colaboradores Área Técnica        | 25      | 4.8   |            |                    |                         |

Fuente:SL-SPC

**Interpretación:** No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico-administrativos con respecto a las políticas administrativas. Ya que el valor de  $t(-1.347)$  es menor que el valor crítico de  $t(-2.011)$ , se acepta la hipótesis nula  $H_03$ .

**Cuadro No.4 Factor IV. Relaciones sociales**

| Sujetos                           | Muestra | Media | Valor de t | Valor crítico de t | Aceptación de Hipótesis |
|-----------------------------------|---------|-------|------------|--------------------|-------------------------|
| Colaboradores Área Administrativa | 25      | 11.2  | 0.897      | -2.011             | Ho4                     |
| Colaboradores Área Técnica        | 25      | 10.68 |            |                    |                         |

Fuente:SL-SPC

**Interpretación:** No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico-administrativos, con respecto a las relaciones sociales. Ya que el valor de  $t(0.897)$  es menor que el valor crítico de  $t(-2.011)$ , aceptándose la hipótesis nula  $H_04$ .



**Cuadro No.5 Factor V. Desarrollo personal**

| Sujetos                           | Muestra | Media | Valor de t | Valor crítico de t | Aceptación de Hipótesis |
|-----------------------------------|---------|-------|------------|--------------------|-------------------------|
| Colaboradores Área Administrativa | 25      | 20.24 | -0.979     | -2.011             | Ho5                     |
| Colaboradores Área Técnica        | 25      | 21.16 |            |                    |                         |

Fuente:SL-SPC

**Interpretación:** No Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico-administrativos, con respecto al desarrollo personal. Ya que el valor de  $t(-0.979)$  es menor que el valor crítico de  $t(-2.011)$ , se acepta la hipótesis nula Ho5.

| Sujetos                           | Muestra | Media | Valor de t | Valor crítico de t | Aceptación de Hipótesis |
|-----------------------------------|---------|-------|------------|--------------------|-------------------------|
| Colaboradores Área Administrativa | 25      | 15.12 | -0.720     | -2.011             | Ho6                     |
| Colaboradores Área Técnica        | 25      | 15.6  |            |                    |                         |

**Cuadro No.6 Factor VI. Desempeño de tareas**

Fuente: SL-SPC

**Interpretación:** No Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico-administrativos, con respecto al desempeño de tareas. Ya que el valor de  $t(-0.720)$  es menor que el valor crítico de  $t(-2.011)$ , se acepta la hipótesis nula Ho6

| Sujetos                           | Muestra | Media | Valor de t | Valor crítico de t | Aceptación de Hipótesis |
|-----------------------------------|---------|-------|------------|--------------------|-------------------------|
| Colaboradores Área Administrativa | 25      | 17.36 | 1.863      | -2.011             | Ho7                     |
| Colaboradores Área Técnica        | 25      | 15.96 |            |                    |                         |

**Cuadro No.7 Factor VII. Relación con la Autoridad**

Fuente: SL-SPC

**Interpretación:** No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico-administrativos, con respecto a la relación con la autoridad ya que el valor de  $t(1.863)$ , es menor que el valor crítico de  $t(-2.011)$ , se acepta la hipótesis nula Ho7.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de este estudio fue comprobar si existe satisfacción laboral en colaboradores técnico-administrativos de una entidad hospitalaria de atención al adulto mayor. Se analizaron siete factores por medio de la aplicación del Test de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Luego de haber aplicado la prueba correspondiente a la muestra estudiada, tabulado la información y conformado la matriz de datos, se procedió a analizar y establecer inferencias de la información de salida proporcionada por el software SPSS. Se pudo concluir con respecto a la satisfacción laboral en colaboradores técnico-administrativos de la entidad hospitalaria escogida, que:

Se aceptan todas las hipótesis nulas indicándose que no existe diferencia estadísticamente significativa con un 0.5% en la satisfacción laboral al comparar dos grupos de colaboradores del área técnica y administrativa con relación a los factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo del personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad,.

Lo anterior, permitió detectar que ambas áreas de colaboradores: técnico-administrativos se encuentran satisfechos laboralmente.

Respecto a los antecedentes citados se menciona a:

Díaz (2006), quien elaboró un trabajo de tesis sobre la relación entre la satisfacción laboral y el ausentismo del docente del Colegio Capouilliez. Se observa que sus resultados, tienen una similitud con el presente estudio en el sentido de que existe satisfacción laboral en cuanto a la relación con los jefes inmediatos. No obstante existe diferencia con el factor de beneficios remunerativos, los cuales no se consideran satisfactorios en el trabajo de Díaz (2006) mientras que en el presente trabajo dicho factor sí se considera satisfactorio.

Por su parte, los resultados de Quiroa (2012), quien elaboró una evaluación de la satisfacción laboral para el personal de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de San Carlos de Guatemala para determinar el índice de satisfacción laboral del área administrativa y área

académica, se muestra que el personal administrativo presenta ausencia de la satisfacción laboral en comparación del área académica que está altamente satisfecho por lo que se considera que los colaboradores administrativos requieren de satisfactores. En el presente trabajo ambos sectores de colaboradores técnico-administrativo, indican encontrarse satisfechos laboralmente. El estudio complementario reporta que en los colaboradores administrativos el 56 % son solteros y el 40 % casados. La edad de dichos colaboradores en el rango de 18 a 40 años, es un 80% y el tiempo de servicio en el rango de 1 a 6 años, representa un 84 % del total. Por su lado, los colaboradores técnicos, el 40% son solteros y el 52 % casados. Sus edades en el rango de 18 a 40 años representan un 92%, y el tiempo de servicio en el rango de 1 a 5 años, posee un 76 % del total

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- De acuerdo a los resultados obtenidos, puede inferirse que de los siete factores bajo estudio que no existe una diferencia estadísticamente significativa al 5% en la satisfacción laboral de los colaboradores técnico-administrativos de la unidad hospitalaria de atención al adulto mayor seleccionada.
  
- Se determinó que ambas áreas presentan satisfacción laboral en todas las áreas o factores estudiados.
  
- El factor que presentó medias más bajas fue el relacionado con políticas administrativas y el que evidencio medias mayores fue el de desarrollo personal.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

- A los estudiantes de la Facultad de Psicología abordar el tema de la satisfacción pero desde la óptica del derechohabiente.
  
- Presentar los resultados del estudio a la entidad investigada, con el fin de que sus autoridades conozcan la situación actual referente a la satisfacción laboral en su institución.
  
- A los profesionales de la salud mental seguir contribuyendo en el área de la investigación ya que este campo representa un crecimiento intelectual para los lectores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### LIBROS

- Chiavenato, I, (2001). **Administración de Recursos Humanos**. Bogotá, Mc Graw Hill, Interamericana S. A.
- Código de Trabajo, Guatemala. Decreto No. 1441, TÍTULO PRIMERO, Capítulo único, Disposiciones Generales, Artículo 3º. Capítulo Tercero, Jornadas de trabajo, Artículo 116. El Artículo 117. Año 2010.
- Reglamento de Servicio Civil. Artículo 15. Año 2010.
- Spiegel, M. (1991), Estadística, Segunda Edición. Madrid: Mc Graw Gill.
- Kazmier L. (1978). Estadística Aplicada a la Administración y la Economía. Bogotá Colombia: Mc Graw Hill.
- Davis, Keith y Newstrom, John W, (1999), Comportamiento Humano En El Trabajo, México, D.F.: McGraw-Hill.
- Kaye, B. Y Jordan-Evans, S. (2000) Ámelos o Piérdalos – Cómo lograr que los mejores empleados se queden en su empresa. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Kleé F. (1999) Estadística. Guatemala: Editorial Kamar, S.A.
- Werther, W. Y Davis, K. (2000) Administración de personal y Recursos Humanos. (5ª. Ed.) México: McGraw-Hill.
- Plan Operativo Institucional (2013).

### TESIS

- Alfaro Salazar R., Leyton Girón S., Mesa Solano A., Sáenz Torres I (2012). Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. “Tesis de Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas”, Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado. Surco, Perú.
- Monzón, G.M., (2004), Psicología Industrial / Organizacional, Tesis de Licenciatura No Publicada, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, Guatemala.

- Salazar, R.A., Girón, S.L., Solano, A.M. y Torres, I.S., (2012), Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades, Tesis de Magister en Administración Publicada con Autorización de Autor, Pontificia Universidad Católica de Perú, Perú.
- González, F., (2011), Satisfacción Laboral Y Compromiso Organizativo, Estudio Aplicado Al Sector Hotelero En La Provincia De Córdoba, Tesis de Licenciatura No Publicada, Córdoba, Argentina.
- Bravo, E.A., (2013), El Comportamiento Laboral (Engagement) En Las Áreas Administrativas De Un Medio De Comunicación Escrito De La Ciudad De Quito-Ecuador, Tesis de Licenciatura No Publicada, Quito, Ecuador.
- Quiroa, G.L., (2012), Evaluación De La Satisfacción Laboral Para El Personal De La Escuela De Trabajo Social De La Universidad De San Carlos De Guatemala, Tesis de Licenciatura No Publicada, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala.
- Díaz, M.V., (2006), La Relación Entre La Satisfacción Laboral Y El Ausentismo Del Docente Del Colegio Capouilliez, Tesis de Licenciatura No Publicada, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala, Guatemala.
- Navarro, C.A., (2010), Satisfacción Laboral De Los Docentes Del Decanato Del Administración Y Contaduría De La UCLA Con Relación Al Clima Organizacional, Bajo Un Enfoque Prospectivo, Tesis de Licenciatura No Publicada, Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” decanato de Administración y Contaduría, República Bolivariana de Venezuela.
- García, K. R. (2000), “Elaboración de un programa de satisfacción en el trabajo para el personal auxiliar de enfermería. Caso: Hospital Privado de la ciudad de Guatemala” (Tesis) Universidad Rafael Landívar. Facultad de Ciencias económicas. Guatemala

### **Revistas**

- Dipp. Adla, Tena.Jorge y Villanueva.Roberto (2010), Satisfacción laboral y compromiso Institucional de los documentos de Posgrado, Revista Electrónica Diálogos Educativos., 119-130.

### **Egrafias**

- Márquez, M. (1999) Satisfacción Laboral [en red] disponible en:  
[www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml](http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml)



- Grajales, T. (2000) Escala del Grado de Compromiso de los empleados universitarios [en red] Disponible en: <http://tgrajales.net/compinstit.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Industrial, España. Escala de Likert.  
Disponible en:  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp\\_015.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp_015.pdf)

# **ANEXO**

ANEXO

ESCALA DE OPINIONES SL - SPC

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( ) Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( )

Divorciado ( ) Conviviente ( ) Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

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

Total Acuerdo: TA De Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD

|                                                                                          | TA | A | I | D | TD |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|----|
| 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores |    |   |   |   |    |
| 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo                              |    |   |   |   |    |
| 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.      |    |   |   |   |    |
| 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                        |    |   |   |   |    |
| 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra                               |    |   |   |   |    |
| 6. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)                                                  |    |   |   |   |    |
| 7. Me siento mal con lo que hago.                                                        |    |   |   |   |    |
| 8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.                                   |    |   |   |   |    |
| 9. Me agradan trabajar con mis compañeros                                                |    |   |   |   |    |
| 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.                                      |    |   |   |   |    |
| 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.                                   |    |   |   |   |    |