



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

TESIS

SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS CLIENTES INTERNOS
DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SALUD UBICADA EN EL
DISTRITO DE LOS OLIVOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTORA

Br. REQUEJO RAMOS, MARIA STEPHANY

ASESORA

Dra. CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS

LIMA - PERÚ

2015

Resumen

La investigación titulada “Satisfacción laboral en los clientes internos de una empresa de salud ubicada en el distrito de los Olivos”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral en los clientes internos de una empresa de salud ubicada en el distrito de los Olivos.

El estudio de la investigación fue de tipo básico simple, se realizó con el diseño descriptivo, no experimental y de corte transversal. El método utilizado fue hipotético deductivo, la muestra censal del estudio estuvo conformado por 20 enfermeras. Para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción laboral de los clientes internos de una empresa privada de salud ubicada en el distrito de los Olivos fue que del total de enfermeras encuestadas el 40% de enfermeras se encuentran en el nivel insatisfecho, el 35% alcanzó un nivel promedio, el 15% lograron un nivel satisfecho y el 5% alcanzó tanto el nivel muy insatisfecho como muy satisfecho.

Se concluyó que para la variable significación de tarea se obtuvo que el 40% de enfermeras se encuentran en un nivel promedio, el 25% alcanzo un nivel muy insatisfecho, el 20% tiene un nivel satisfecho, el 10% evidencia un nivel insatisfecho y el 5% revela un nivel muy satisfecho, así mismo para la variable condiciones de trabajo se observa que más del 70% de enfermeras están en el nivel promedio, el 15% obtuvo un nivel satisfecho, el 10% lograron un nivel insatisfecho y el 5% obtuvieron un nivel muy satisfecho, por otro lado al evaluar la variable reconocimiento personal y/o social se aprecia que el 45% de enfermeras encuestadas se encuentran en el nivel insatisfecho, el 30% obtuvo un nivel promedio, el 15% lograron un nivel satisfecho y el 10% alcanzaron un nivel muy insatisfecho y por ultimo para la variable beneficios de trabajo se muestra que el 65% de enfermeras encuestadas se encuentran en el nivel promedio, el 25% alcanzaron un nivel satisfecho, el 10% lograron un nivel insatisfecho.

Palabras Claves: Satisfacción, Cliente Interno, Motivación, Ambiente Laboral, Beneficios, Reconocimiento.