



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de
Lurigancho, 2019**

**Para optar el grado académico de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales**

AUTOR

Pariacuri Maldonado Roldan Santiago

(ORCID 0000-0002-0428-523X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Administración Hospitalaria

LIMA - PERÚ

2019

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Luis Guillermo Sicheri Monteverde

Secretario

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Vocal

Mtro. José Antonio Picoaga Linares

Asesor metodólogo

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mi familia, mi hija que son los seres que más adoro y respeto infinitamente, a ellos gracias por todo el apoyo que me brindaron y confiaron en mi persona; a cada uno de ellos los llevare siempre en mi corazón, serán el motivo para seguir creciendo como persona y profesional.

Agradecimiento

Doy, gracias a Dios por guiarme e iluminarme día a día por darme la fuerza y la esperanza para poder terminar este primer paso como profesional.

A la Universidad Norbert Wiener y a cada docente que fueron los que me enriquecieron de muchos conocimientos que me serán útil en mi futuro profesional.

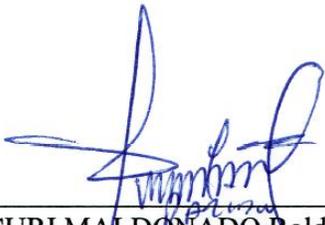
A mi familia por brindarme su apoyo siempre, a la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza un profundo agradecimiento por sus enseñanzas y a cada una de las personas que se involucraron con mi tesis brindándome su tiempo y ayuda constante para culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Pariacuri Maldonado Roldan Santiago identificado con DNI Nro. 44236030, domiciliado en Av. Las Flores de Primavera 327, San Juan de Lurigancho egresado de la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales he realizado la Tesis titulada “Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019” para optar **mi Grado de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales** , para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores y no existe copia ni plagio alguno.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 19 % de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 14 de enero del 2020.



PARIACURI MALDONADO Roldan Santiago
DNI 44236030

Presentación

En base al reglamento de grados y títulos de las políticas establecidas| por la Universidad Norbert Wiener para optar el grado de bachiller en Administración y Negocios Internacionales, presento el estudio de la tesis titulada “Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019”.

Este estudio está estructurado en cuatro capítulos, en el cual en el capítulo I tendremos el problema principal del estudio, el capítulo II explicó la metodología utilizada, el capítulo III detalló los resultados obtenidos en base a la encuesta de forma cuantitativa y procesada en el programa IBM SPSS Statistics 25 y por último describo en el capítulo IV, la discusión, conclusión y la recomendación.

Teniendo como objetivos principales determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores en la empresa, y recomendar al Gerente de la empresa.

Índice

	Pág.
Miembros del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.iv
Declaración de autenticidad y responsabilidad	¡Error! Marcador no definido.v
Presentación	vivi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	¡Error! Marcador no definido.x
Resumo	¡Error! Marcador no definido.xi
I. INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.12
II. MÉTODO	¡Error! Marcador no definido.13
2.1. Enfoque	20
2.2. Población y muestra	¡Error! Marcador no definido.20
2.3. Variable y dimensiones	¡Error! Marcador no definido.20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	¡Error! Marcador no definido.24
2,5. proceso de recolección de datos	25
2.6. Método de análisis de datos.	¡Error! Marcador no definido.25
III RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Descripción de resultados cuantitativos	¡Error! Marcador no definido.26
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34 ¡Error! Marcador no definido.
4.1. Discusión	¡Error! Marcador no definido.34
4.2. Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.38
4.3. Recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.39
V REFERENCIAS	¡Error! Marcador no definido.40
ANEXOS	45
Anexo 1. Matriz de la investigación	¡Error! Marcador no definido.44
Anexo 2. Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)	¡Error! Marcador no definido.48

Anexo 3. Instrumento cuantitativo	¡Error! Marcador no definido.	50
Anexo 4. Base de datos (instrumento cuantitativo)		53
Anexo 5. Pantallazos del IBM SPSS Statistics 25		54
Anexo 6. Evidencia de la visita a la empresa	¡Error! Marcador no definido.	56
Anexo 7. Matrices de trabajo		62

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. variables y Dimensiones:	¡Error! Marcador no definido.22
Tabla 2. Variables: Insatisfecho; Indiferente; Satisfecho	¡Error! Marcador no definido.24
Tabla 3. Niveles de satisfacción laboral en la Clínica San Marcos	26
Tabla 4. Nivel de condiciones físicas o materiales en la clínica San Marcos	27
Tabla 5. Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos	¡Error! Marcador no definido.28
Tabla 6. Nivel de Políticas Administrativas.	¡Error! Marcador no definido.29
Tabla 7. Nivel de Relaciones Sociales.	¡Error! Marcador no definido.30
Tabla 8. Nivel de Desarrollo Personal.	¡Error! Marcador no definido.31
Tabla 9. Nivel de Desempeño de Tarea.	¡Error! Marcador no definido.32
Tabla 10. Nivel Relación con la Autoridad	¡Error! Marcador no definido.33

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Nivel de la satisfacción Laboral	¡Error! Marcador no definido.26
Figura 2. Nivel de las Condiciones Físicas o Materiales	¡Error! Marcador no definido.27
Figura 3. nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos	¡Error! Marcador no definido.28
Figura 4. Nivel de Políticas Administrativas	¡Error! Marcador no definido.29
Figura 5. nivel de la variable de relaciones políticas	¡Error! Marcador no definido.30
Figura 6. nivel de la Variable de Desarrollo Personal	¡Error! Marcador no definido.31
Figura 7. Nivel de Desempeño de Tarea	¡Error! Marcador no definido.32
Figura 8. Nivel de Relación con la autoridad	¡Error! Marcador no definido.33

Resumen

Esta investigación tiene como finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019. Así como posteriormente determinar el nivel de percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos, las condiciones físicas y/o materiales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con las autoridades en la Clínica San Marcos.

El método de esta investigación es de tipo descriptivo, pues busca obtener las características de la muestra en estudio. Su enfoque es cuantitativo, ya que lo que se obtendrá son datos numéricos y con análisis estadísticos. Por último, su diseño es no experimental pues no se manipulan las variables.

El estudio está comprendido por 43 trabajadores que representan en su totalidad a la Clínica San Marcos; los que participaron voluntariamente y para ello se utilizó el muestro aleatoria simple para una recolección de la información adecuada de la población.

Se obtuvo como resultados de esta investigación que el 100% de los trabajadores se encuentra insatisfechos laboralmente en la Clínica San Marcos, lo cual afecta en el desempeño de sus labores como profesionales. A su vez indicaron un 88.37% estar satisfechos con las condiciones físicas debido a que existe unas adecuadas distribuciones de la infraestructura; del área de Trabajo dentro de la empresa, el 11,63 % indican que existe condiciones regulares en área de trabajo de la Clínica San Marcos. Por otro lado, el 100% indicaron estar insatisfechos con el nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos dentro de la empresa, por ello, el personal no está motivado para seguir laborando en la Clínica San Marcos. Además, el 79.07% indican estar satisfechos con la política Administrativas de la empresa, el 20.93% indican estar indiferentes con las políticas de la Clínica San Marcos. También el 69.77% indicaron que esta insatisfechos con las Relaciones Sociales que existe en la empresa, el 30.23% manifestaron estar indiferentes en cuanto a las formas de relaciones sociales dentro de la empresa. Se obtuvo que el 97.77% están insatisfechos en cuanto a la política del desarrollo personal, el 2,33% del personal indican le es indiferente el tema. Seguidamente, el 100% indicaron estar insatisfechos con el Desempeño

de Tareas dentro de la Clínica San Marcos y, por último, el 100% indicaron estar insatisfechos con las Relación con la autoridad de la Clínica San Marcos, lo que no permite a tener una buena comunicación entre trabajadores y jefes.

Palabras clave: clima laboral, investigación, objetivo, recreativas, método descriptivo, proyectivo, cuantitativos.

Resumo

Esta pesquisa tem como objetivo determinar o nível de satisfação no trabalho da Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019. Além disso, determinar posteriormente o nível de percepção dos benefícios trabalhistas e / ou remuneratórios, físicos e / ou materiais, das condições políticas relações administrativas, sociais, desenvolvimento pessoal, execução de tarefas e relacionamento com as autoridades da Clínica San Marcos.

O método desta pesquisa é descritivo, pois busca obter as características da amostra em estudo. Sua abordagem é quantitativa, uma vez que serão obtidos dados numéricos e com análise estatística. Por fim, seu design não é experimental, porque as variáveis não serão manipuladas.

O estudo é composto por 43 trabalhadores que representam totalmente a Clínica San Marcos; Para aqueles que participaram voluntariamente e para esse fim, foi utilizada amostragem aleatória simples para coletar informações adequadas da população.

Foi obtido como resultado desta pesquisa que 100% dos trabalhadores estão insatisfeitos na Clínica San Marcos, o que afeta o desempenho de seu trabalho como profissionais. Por sua vez, 88,37% indicaram estar satisfeitos com as condições físicas porque existem distribuições adequadas de infraestrutura; Na área de trabalho da empresa, 11,63% indicam que existem condições regulares na área de trabalho da Clínica San Marcos. Por outro lado, 100% indicaram estar insatisfeitos com o nível de benefícios trabalhistas e / ou remuneratórios da empresa, portanto, a equipe não está motivada para continuar trabalhando na clínica de San Marcos. Além disso, 79,07% indicaram que estavam satisfeitos com a política administrativa da empresa, 20,93% indicaram que eram indiferentes às políticas da Clínica San Marcos. Além disso, 69,77% indicaram que estão insatisfeitos com as relações sociais existentes na empresa, 30,23% afirmaram ser indiferentes às formas de relações sociais dentro da empresa. Foi obtido que 97,77% estão insatisfeitos em termos de política de desenvolvimento pessoal, 2,33% dos

funcionários indicam que o assunto é indiferente. Em seguida, 100% indicaram que estavam insatisfeitos com o desempenho das tarefas na clínica de San Marcos e, finalmente, 100% indicaram que estavam insatisfeitos com o relacionamento com a autoridade da clínica de San Marcos, o que não lhes permite ter um bom desempenho. comunicação entre trabalhadores e chefes.

Palavras-chave: ambiente de trabalho, pesquisa, objetivo, recreacional, descritivo, projetivo, método quantitativo.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente estudio, se analizó la satisfacción laboral internamente de la Clínica San Marcos, determinándose que existen factores que influyen en los colaboradores de la empresa, que se dedica a brindar servicios de salud, el cual tiene como principal socio a los trabajadores y a sus clientes, siendo a ellos a quienes se debe brindar una atención de calidad para mantenerlos fieles y esto dependerá del compromiso profesional y de la forma como se le trata al cliente, así mismo se comprueba que el engagement tiene influencia en la motivación laboral dentro de la organización; siendo necesario reconocer que el factor principal es el factor humano que la conforma, es una ventaja ante la competencias de las empresas que hoy en día luchan por ocupar un primer lugar y ser líderes del mercado. De otra manera deben tomar en cuenta las opiniones, ideas de los conocimientos y experiencias adquiridas por el personal mediante su vida profesional, lo cual nos ayudará a tomar decisiones importantes. De otro lado, muchas empresas hoy en día no reconocen la fuerza del colaborador como un factor importante para su satisfacción laboral dentro de la empresa, lo cual se refleja en la actitud general que desarrolle la persona en el propio trabajo encomendado en su área laboral.

La Clínica San Marcos ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, es una de las más grandes Empresas con mucha afluencia de personas en dicha localidad. Es por ello la necesidad de medir el nivel de satisfacción laboral de sus empleados para determinar cuál es el clima laboral en el que se desenvuelve ante una gran demanda de atención, lo cual servirá de ejemplo y guía frente a otras Empresas del mercado. Siendo los puntos a considerar: Cumplimiento de acuerdos firmados entre empleado y empleador, en el cual se considera: remuneración adecuada, funciones específicas de cada empleado, horario de trabajo y refrigerios según ley, así como reuniones de confraternización entre todo el personal, incentivos, reconocimientos y cada uno de los aspectos que generan identidad y satisfacción ante la Empresa que laboran.

En Montoya (2016), Landa (2017); Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla y Rozo (2018) indicaron que la falta de un profesional en psicología provoca el agotamiento emocional y la despersonalización, los cambios de puesto, la retribución económica condiciones físicas del

área laboral, afectan al buen desempeño de cada colaborador, asimismo se refleja en el desarrollo profesional afectando la estabilidad laboral en la empresa.

Por otro lado, Alvares y Peña (2016) evidenciaron que utilizando UWES como medida del Engagement de la población se obtuvieron buenos resultados en cuanto al entusiasmo y persistencia, así como un mejor manejo en el contexto laboral. Además, Sanclemente; Elboj; Íñiguez (2017) demostraron que a través del tiempo se adquiere mayor experiencia en los trabajos que se realiza y se focaliza de esta manera el compromiso como un factor determinante en la satisfacción laboral.

En Laura (2015) se demostró que los colaboradores de las organizaciones que están satisfechos laboralmente tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo y jefes porque existe una motivación laboral y buen trato personal. Así mismo, si el trabajador se encuentra más motivado el compromiso será mayor en su relación con la organización. Sin embargo; Frías, (2014) indicó que los colaboradores deben buscar el tipo de trabajo que les agrada y deben ser conscientes de lo que desean, de esta manera promoverán la satisfacción laboral en a la organización y realizarán sus trabajos a gusto y a conciencia; por consiguiente, Ríos (2019) determinó que existe un χ^2 y una prueba esférica de Bartlett, que sirve para medir el análisis correlacional entre la relación positiva de la rotación del personal de la empresa y la satisfacción laboral.

Por otro lado, Rojas (2017) mediante el estudio que realizó al Centro de Salud Señor de los Milagros, ubicado en Lima nos da a conocer la influencia del engagement en la organización, produciendo la satisfacción laboral, para lo cual propuso algunas sugerencias de estrategias para mejorar el servicio y utilizó el instrumento de entrevistas a una población de 366 personas, donde se comprueba que el problema más extenso es el mal servicio a los usuarios del centro de salud; asimismo Robles y Mike, (2018) evidenciaron que el engagement contiene una alta coincidencia con el desempeño laboral y en la satisfacción de los colaboradores de la organización; por el contrario, si existe bajo nivel de engagement el nivel de insatisfacción será alta.

Sin embargo, Robbins (1998) indicó que las persona que presten servicios en las empresas tienen derecho a elegir los puestos de trabajo al momento de postular en una empresa de esta manera podrán desarrollar sus conocimientos profesionales, valores personales además cumplirán los retos establecidos por la empresa o por sus propios jefes directos, asimismo proponer a cumplir sus propios retos creando así la satisfacción laboral estable en su área de trabajo. Según esta investigación permitirá reconocer al factor humano como parte fundamental dentro de la empresa, por tal motivo deben realizar sus trabajos en lugares adecuados y sin peligros a su vida, para un mejor desempeño profesional.

Se debe de considerar dentro de la teoría de Satisfacción laboral, la capacidad del área del Recursos Humanos para seleccionar personas con principios y valores, demostrando que tienen la capacidad de cumplir el reto que se le está proponiendo de cumplir metas y creando un ambiente dinámico dentro de su área de trabajo. De esta manera los resultados que se esperan obtener serán los mejores y el grado de satisfacción será de nivel alto (Robbins y Robbins, 1998); indicó que la satisfacción laboral, se define dentro de la organización como la fuente más importante de la empresa. Considerándose así que no se debe exceder sus cargos o funciones de lo contrario los resultados pueden ser desastrosos y muy malos para la organización, además no cumplirán la meta proyectada. La satisfacción dentro de la organización es promovida por los jefes directos o indirectos, asimismo las constantes capacitaciones influye en las personas, siendo esto como inversión de la empresa en sus colaboradores, los resultados son de manera recíproca, cuando se desempeñan mejor cada día en sus puestos laborales creando un compromiso de los trabajadores versos empresa, de tal forma habrá reducción en los cambios, y rotaciones de los trabajadores; cabe mencionar que al disminuir la rotación se realizará un mejor ambiente laboral, manteniendo una buena satisfacción de los trabajadores con motivación y entusiasmo siendo la mejor ventaja ante la competencia (Schaufeli, Bakker 2004; Werther y Davis 2008).

Por otra parte Maxwell (1996); y Philip Kotler, Kevin Keller (2012), indicaron si aplicando la teoría del marketing interno, se tomará en cuenta una entrevista a las personas para el puesto de trabajo, posteriormente se capacitará de acuerdo a sus funciones de trabajo y así

brindar un servicio de calidad; los jefes deben incentivar a las personas a sus cargos para que entre ellos se apoyen mutuamente y brinden algún incentivo muy parte de su sueldo mensual, ya que cuidar del personal es de muy vital importancia por lo mismo que demuestran la imagen de la empresa y se refleja en el trato al cliente final, Sin embargo el error que muchas empresas cometen es que las altas gerencias buscan captar y mantener a sus empleados en base a su salario, más no otorgándoles un incentivo emocional.

Si se aplica la teoría de la motivación humana dentro de la organización para mantener una buena relación de las personas, sin diferenciar grados jerárquicos conservando su finalidad que es generar una buena relación entre compañeros de trabajo, un ambiente laboral favorable, manteniendo una mentalidad abierta y creativa, motivando siempre a los colaboradores; esta teoría indica el valor el aprecio y la importancia del factor humano, considerando parte fundamental de la empresa, preocupándose por mantener a sus colaboradores satisfechos y motivados. Con ello los trabajadores se sentirán fieles a la organización y los resultados se reflejarán en satisfacción de sus clientes y la buena atención de esta forma se tomará ventaja frente en la competencia, por lo tanto, la teoría de la motivación humana hace un análisis a profundidad de la conducta de las personas íntimamente de una organización, (Maslow 1987; Maxwell 1993; Chiavenato 2007).

Igualmente se podrá aplicar la teoría de motivación en la empresa, brindando las facilidades, al factor humano siendo asunto de prioridad para los jefes el bienestar social laboral, así mismo serán capaces de adaptarse a cualquier lugar de trabajo, manteniendo los grupos sociales de la mejor forma, donde cada uno se desarrollara de manera más fiable, manteniendo la confianza y pudiendo aportar sus conocimientos sin temor a equivocarse, así mismo se sentirán en la organización como una nueva casa familiar y habrá una buena relación entre compañeros y jefes de la empresa, lo cual se reflejara en sus clientes. (Chiavenato 2006; Vélez, Marulanda y Montoya, 2013).

La justificación del estudio es demostrar que la satisfacción laboral influye en el estado anímico de sus colaboradores que trabajan en las empresas; los trabajadores buscarán

organizaciones con el clima laboral óptimo; con salario adecuado hacia el trabajador, autonomía y valoración del trabajador con libertad de expresión, impulso motivacional en el centro de labores, reconocimiento personal por los objetivos cumplidos, premio económico otorgado por la empresa hacia su personal con la finalidad de motivar, alentar a su grupo de trabajo y así generar un mejor desempeño laboral y un trabajo colectivo que dé un mejor resultado a vista de los clientes. Con la globalización comercial que hoy en día sucede a diario las empresas están sujetas a los cambios socio económico, cultural, social, tecnológico, lo cual es el motivo que se necesita para actualizar y concientizar a nuestros colaboradores y la organización debe cuidar a su personal y de esta manera podremos competir en el mercado.

Asimismo, se tiene los conceptos de las dimensiones que se realizó el estudio:

Condiciones físicas y/o materiales. - Conjunto de requerimientos psicofísicos que se ve sometido un empleado durante un trabajo (Herrera, 2015).

Beneficios laborales y/o remunerativos. - Premio económico otorgado por la empresa hacia su personal con la finalidad de motivar y alentar a su grupo de trabajo (Lusthaus, 2002)

Políticas administrativas. - Estructura laborales que se dan en una Empresa el cual estará basado en su visión y misión de la misma (Sanjuán, 2008).

Relaciones sociales. - Interrelación entre personas con diferentes caracteres, actitudes y comportamientos (Lusthaus, 2002).

Desarrollo personal. - Es el conjunto de habilidades propias del ser humano que lo llevan a tener una propia vida plena. Son habilidades que pones en práctica las 24 horas del día, de allí la importancia de conocerlas muy bien (Velázquez, 2018).

Desempeño de tareas. - El desempeño de las actividades empieza con el establecimiento que nuestras metas que nos proponemos a cumplir; estas son el punto que

permitirá evaluar la planificación, reconocer y recompensar a las personas su mejoramiento (Harvard Business Essentials, 2017).

Relación con la autoridad. - Este tipo de afecto la relación en forma directos e indirectos con los jefes dentro de la empresa, son los que redactan las normas y valores que posteriormente serán informadas a todas las personas de la organización para que se cumplan de forma organizada y ordenada en general (Postic, 2000).

La justificación metodológica es de todos los resultados obtenidos mediante la investigación, los cuales serán aplicados y procesados mediante las herramientas que se utilizara para este proyecto, siendo el instrumento de tipo cuestionario y la técnica de entrevista, que se realizara al personal que labora en la Clínica San Marcos, 2019.

Se observó en el mercado que las organizaciones que su campo comercial es la Salud a nivel Nacional, no realizan un adecuado trato a su personal en algunos casos son indiferentes a su estado anímico de su personal y estos actos afectan directamente sobre sus clientes pues su estado emocional se verá afectado al momento de su atención, es por ello que muchas veces las personas buscarán otras alternativas en la competencia.

Esta investigación dará un aporte a la empresa en la mejora del ambiente laboral para su personal, subsanando las faltas encontradas se implementarán las alternativas para que puedan ejecutarlas en las áreas con un propósito de orientar y motivar a todos sus trabajadores y obtener el mejor ambiente laboral en la empresa.

El problema general del estudio fue: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?; los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es el nivel de percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?; b) ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño de los trabajadores de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?; c) ¿Cuál es el nivel de percepción de la política administrativa en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho,

2019?; d) ¿Cuál es el nivel de percepción de las relaciones sociales en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?; e) ¿Cuál es el nivel de percepción del desarrollo personal en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?; f) ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?; g) ¿Cuál es el nivel de percepción de relación con la autoridad en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?

El objetivo general del estudio fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019. Los objetivos específicos fueron: a) Determinar el nivel de percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019; b) Señalar el nivel de la percepción en el desempeño de las condiciones físicas y/o materiales en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019 ; c) Identificar el nivel de percepción de la política administrativas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019; d) Determinar nivel de la percepción de las relaciones sociales en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019; e) Especificar el nivel de la percepción del desarrollo personal en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019; f) Dilucidar el nivel de la percepción del desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019; g) Especificar el nivel de percepción de la relación con la autoridad en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque

El presente estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, siendo el más utilizado para realizar estudio con datos numéricos y con análisis estadísticos (Alonso, Volkens, Gómez 2014),

El presente trabajo se utilizó el método descriptivo y cuantitativo, teniendo como objetivo medir las características de la población o muestra en estudio, de los cuales se obtendrá las variables que son las que orientaran al personal investigador.

Así mismo se utilizó el diseño no experimental por no se manipularon las variables establecidas La investigación se hizo con descriptiva simple porque se recoge todas las informaciones de población de manera directa y posteriormente saber tomar las mejores decisiones de acuerdo a los resultado que se obtendrán (Behar, 2008 y Tomás 2009).

2.2 Población y muestra

El estudio está comprendido por 43 trabajadores que representan en su totalidad a la Clínica San Marcos; los que participaron voluntariamente, para ello se utilizó el muestro aleatoria simple para una recolección de la información adecuada, la población (Hernández, Mirabal 2014).

2.3 Variable y dimensiones

La variable corresponde a la satisfacción Laboral, en la que se establece cada trabajador y los resultados de su desempeño puede realizar un mejor trabajo basándose en la valoración que se le da tanto de forma individual y colectiva en un contexto laboral saludable, lo que conlleva a conseguir un buen ambiente y resultado para la Empresa. La satisfacción laboral cumple una función muy importante sobre el comportamiento de las personas dentro de las áreas de trabajo, así mismo se recomienda que las organizaciones mantengan al personal en un clima laboral estable, con la finalidad que los resultados sean de lo mejor, por lo tanto, se recomienda que las empresas, áreas laborales deben rodearse de personas positivas, creativas, honestos, sinceros, responsables, ideales para los puestos que se desempeñan para su desarrollo, siendo de esta manera los resultados del área y de la empresa los mejor esperados (Chiang, Núñez y Huerta 2007; Barraza; Ortega, 2010 y Rada 2017).

Asimismo, se considera factor humano, siendo esto vital para el desempeño de la organización y nos lleva a analizar el nivel de conocimiento, capacidades, valores personales, y cómo la

emplea en el área donde labora, considerándose un eje principal dentro de la organización que están prestando sus servicios. Así mismo al realizar el estudio se sabrá si están satisfechos o insatisfechos. En algunos casos afecta la cultura, creencias asimismo afectan los valores de cada persona, influenciando así en rendimiento personal y de la empresa.

VARIABLES Y DIMENSIONES:

Tabla 1

Satisfacción laboral del personal de la clínica San Marcos

Sub categoría Nombre	Nombre
Condiciones Físicas y/o Materiales	Mejoramiento de equipos tecnológicos

Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Infraestructura de la Empresa Bienestar laboral Nivel de estrés laboral Mejoras en el presupuesto económico Expectativas económicas Mejor calidad de Vida Recompensa por servicio prestado Concordancia de lineamientos de la Empresa Cumplimiento de leyes de la Empresa
Políticas Administrativas	Cumplimiento de las leyes laborales La Visión y Misión de la Empresa Buen clima laboral Empatía laboral Interconexión del personal
Relaciones Sociales	Grado de confiabilidad entre compañeros de trabajo Déficit de valoración del personal Realización de actividades laborales Relación del trabajador y la Empresa Nivel de autoestima del trabajador
Desarrollo Personal	Valoración del personal Manejo en situaciones de estrés Conducta de personalidad
Desempeño de Tareas	Asignación de actividades Asignación de funciones Trabajo en equipo Asignación de recursos Coordinación con la alta dirección
Relación con la autoridad	Manejo de buena comunicación entre jefes Buena relación entre compañeros de área laboral

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario en la escala tipo Likert para la recolección de información y se utilizó información de documentos existentes

en la empresa con lo que el investigador trabajó para medir el nivel de satisfacción laboral en la organización (Matas, 2018).

Variable de satisfacción Laboral

La Escala de Satisfacción Laboral - SL-SPC (1999) de Sonia Palma Carrillo, fue estandarizada en Perú - Lima por Sonia Palma Carrillo. Tiene un perímetro de utilidad en adultos de 18 años a más tanto en varones y en mujeres, y una manera de gestión propio o colectiva. Teniendo como objetivo estimar la medida de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de relación a los factores de dicha escala. Igualmente, la utilización del nivel es ejecutado en 20 minutos y está conformada por 36 ítems asociados a 7 factores distribuidos se emplearon como dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales (5), Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4), Políticas Administrativas (5), Relaciones Sociales (4), Desarrollo Personal (6), Desempeño de tareas (6), Relación con la Autoridad (6).

Baremos: Insatisfecho; Indiferente; Satisfecho

V1	36- 83	84-131	180	Items
D1	5-11	12-18	19-25	Condiciones Físicas y/o Materiales
D2	4-9	10-14	15-20	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
D3	5-11	12-18	19-25	Políticas Administrativas
D4	4-9	10-14	15-20	Relaciones Sociales
D5	6-13	14-21	22-30	Desarrollo Personal
D6	6-13	14-21	22-30	Desempeño de Tareas
D7	6-13	14-21	22-30	Relación con la Autoridad

2.5 Proceso de recolección de datos.

El de progreso de recopilación de investigación para este estudio se desarrolló en a base a una encuesta que se realizara a los colaboradores de la Clínica San Marcos en el año 2019, los encuestados serán la totalidad de su personal los 43 colaboradores para lo cual se les entregará el cuestionario de 36 preguntas con 5 opciones de respuesta desde: Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD según (Palma 1999), el cuestionario estará relacionado a satisfacción laboral, considerando las siguientes dimensiones: Condiciones Físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas

Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de tareas, Relación con la Autoridad, las respuestas obtenidas serán de mayor veracidad de los cuales se obtendrán los mejores resultados.

2.6 Método de análisis de datos.

El proceso obtención de la información de los datos se ejecutó con la estadística descriptiva, posterior a ello se juntará dicho material para la emisión de los resultados y determinar el nivel porcentual de acuerdo a su totalidad de las población encuestada si mismo se procesará mediante un programa estadístico SPSS 25, para obtener los resultados en general y específicos de la investigación.

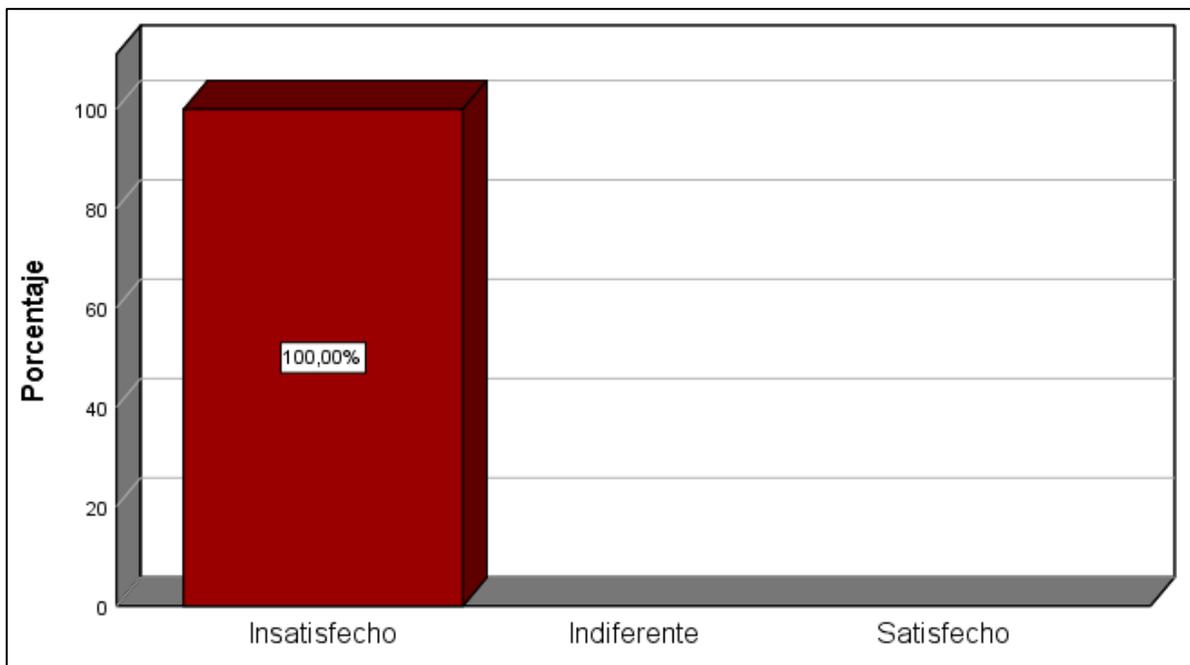
III RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

Tabla 1

Niveles de satisfacción laboral en la Clínica San Marcos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	43	100,0
Indiferente	-	-
Satisfecho	-	-
Total	43	100,0



Satisfacción laboral

Figura 1. Nivel de la satisfacción Laboral

En la tabla 2 y figura 1; el 100% indicaron que están insatisfecho laboralmente en la Clínica San Marcos, esto afectara en el desempeño de sus labores como profesionales, de la empresa.

Tabla 2

Nivel de condiciones físicas o materiales en la clínica San Marcos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	-	-
Indiferente	5	11.63
Satisfecho	38	88.37

Total

43

100,0

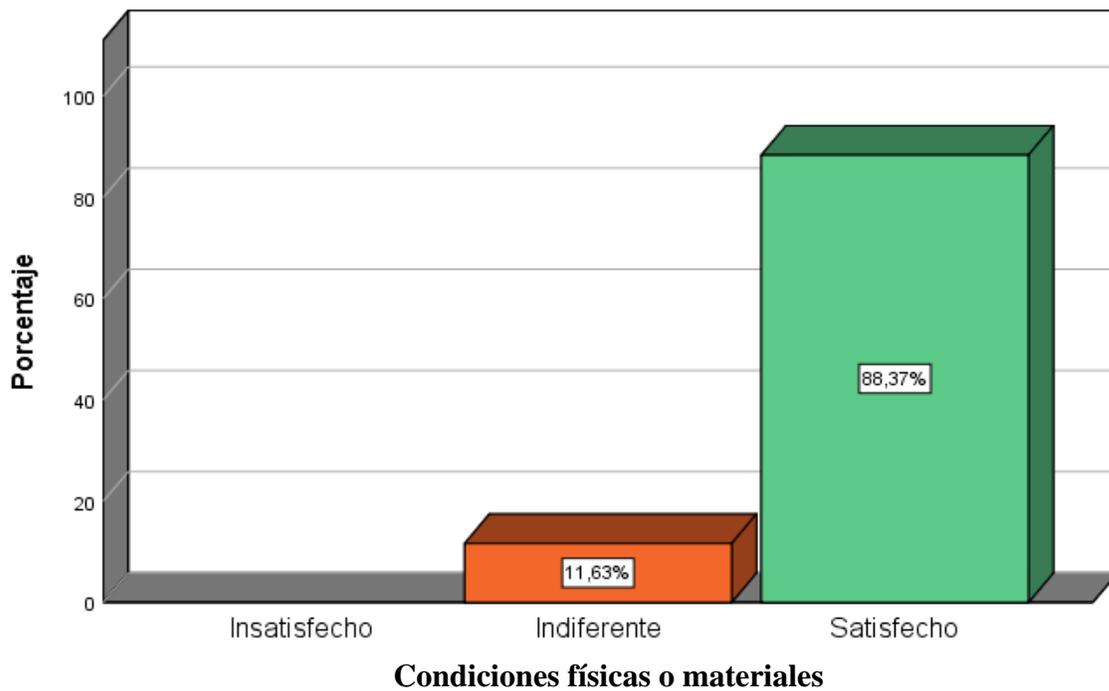


Figura 2. Nivel de las Condiciones Físicas o Materiales.

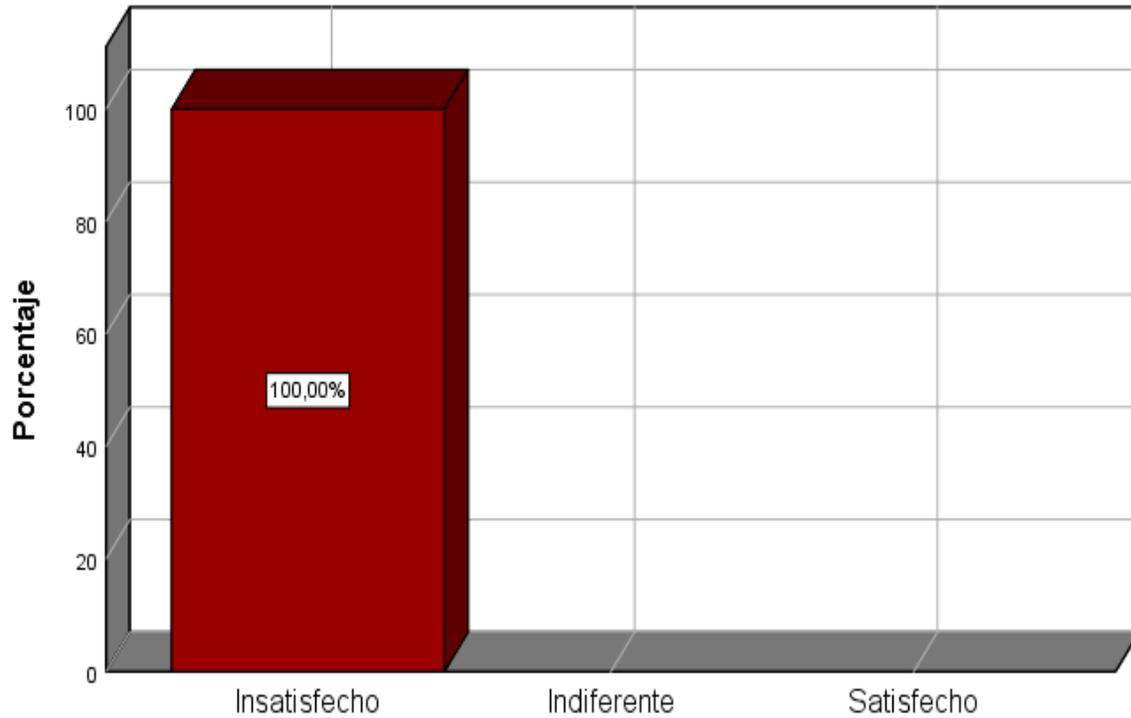
En la tabla 3 y figura 2; el 88,37%, indicaron estar satisfechos con las Condiciones Físicas, debido a que existe unas adecuadas distribuciones de la infraestructura; del área de Trabajo dentro de la empresa, el 11,63 % indican que existe condiciones regulares en área de trabajo de la Clínica San Marcos.

Tabla 3

Nivel de beneficios laborales y/o remunerativos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	43	100
Indiferente	-	-
Satisfecho	-	-

Total - 100,0



Beneficios laborales y/o remunerativos

Figura 3 nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos.

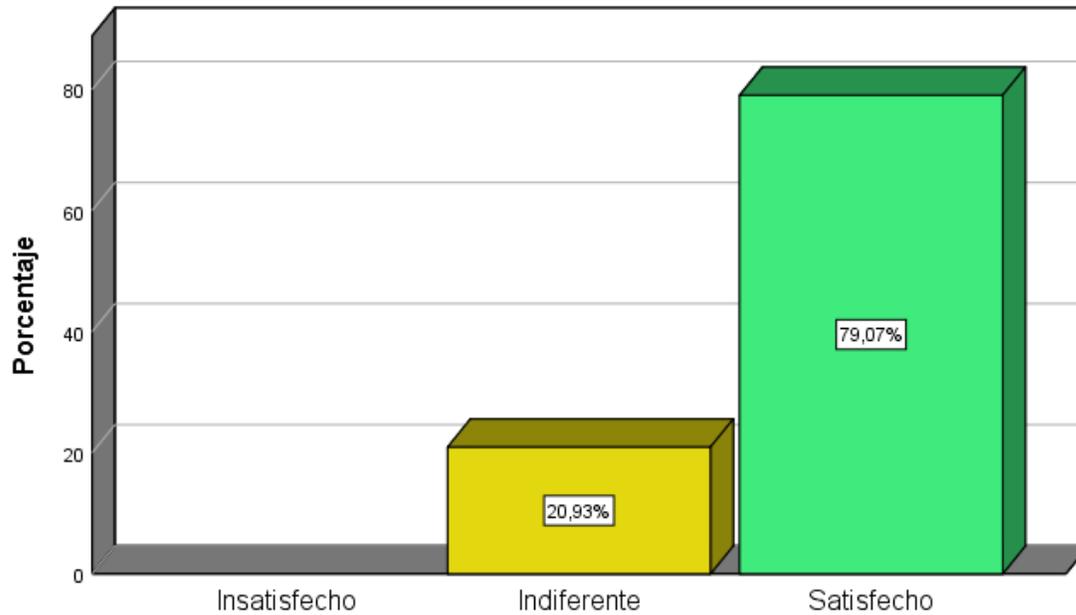
En la tabla 4 y figura 3, el 100% indicaron estar insatisfechos con el nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos dentro de la empresa, por lo tanto, el personal no está motivado para seguir laborando en la Clínica San Marcos.

Tabla 4

Nivel de Políticas Administrativas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	-	-
Indiferente	9-	20,9-

Satisfecho	34	79,1
Total	-	100,0



Políticas administrativas

Figura 4. Nivel de Políticas Administrativas.

En la tabla 5 y figura 4, el 79.07% indican estar satisfechos con la política Administrativas de la empresa, el 20.93% indican estar indiferentes con las políticas de la Clínica San Marcos.

Tabla 5

Nivel de Relaciones Sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	30	69,8

Indiferente	13	20,9-
Satisfecho	-	-
Total	43	100,0

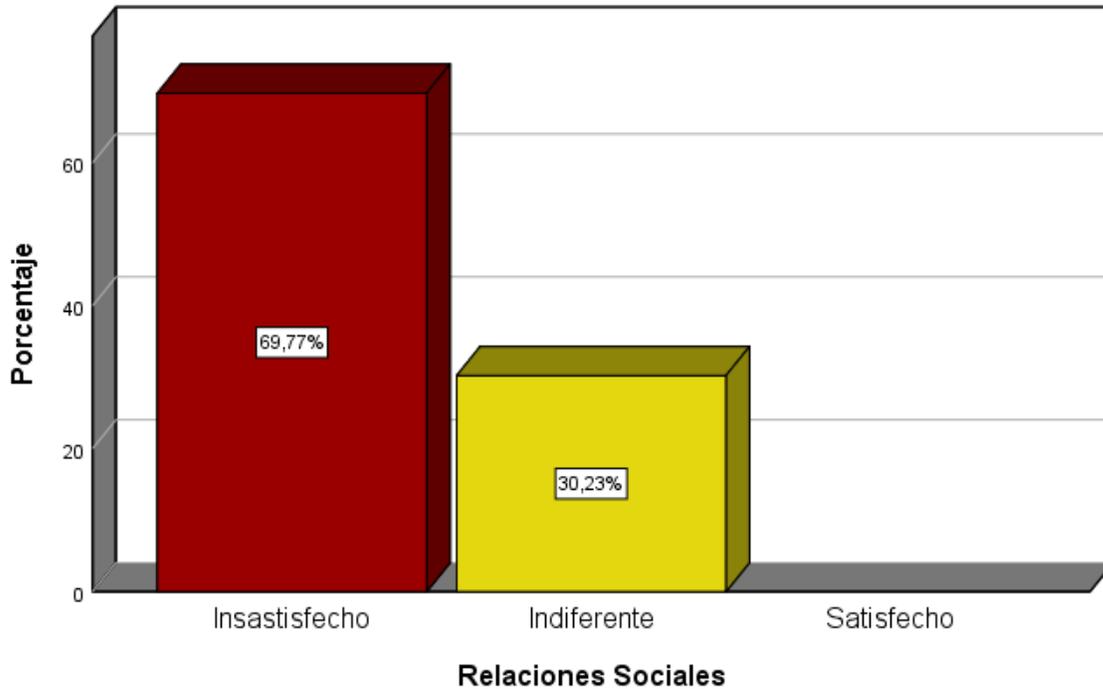


Figura 5 nivel de la variable de relaciones políticas.

En la tabla 6 y figura 5 el 69.77% indicaron que esta insatisfechos con las Relaciones Sociales que existe en la empresa, el 30.23% indican estar indiferentes en cuanto a las formas de relaciones sociales dentro de la empresa.

Tabla 6

Nivel de Desarrollo Personal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	42	97,7

Indiferente	1	2,3
Satisfecho	-	-
Total	43	100,0

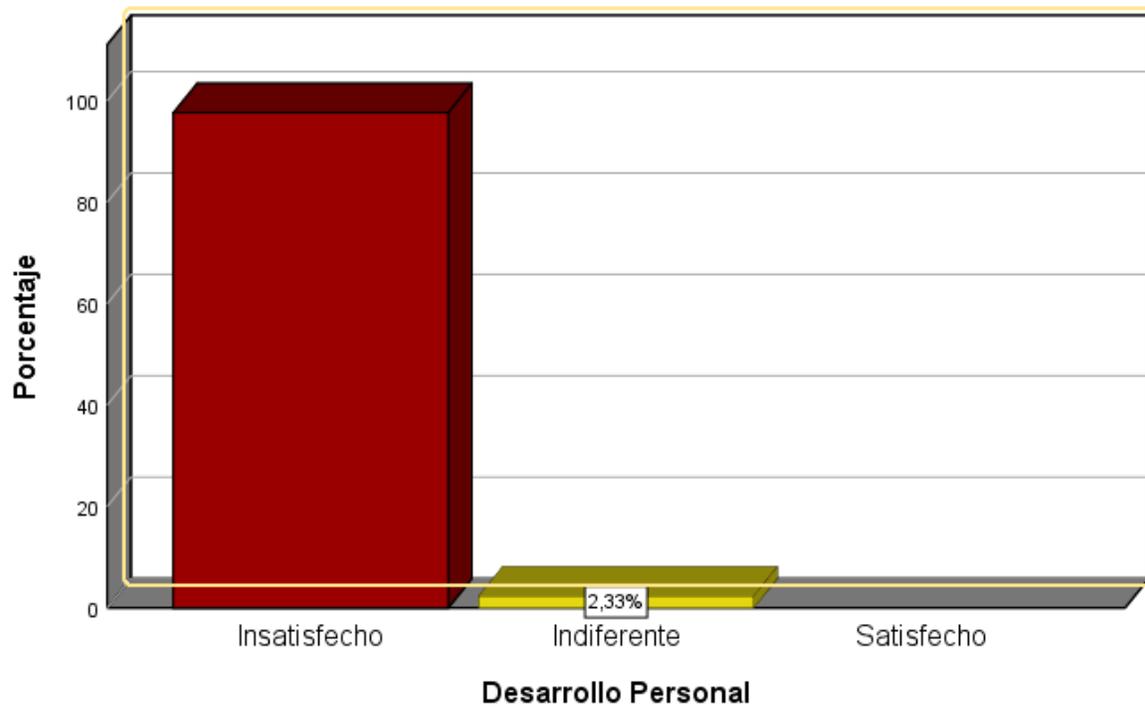


Figura 6 nivel de la Variable de Desarrollo Personal

En la tabla 7 y figura 6 el 97.77% indicaron que están insatisfechos la política del desarrollo personal, el 2,33% del personal indican le es indiferente el tema.

Tabla 7

Nivel de Desempeño de Tarea

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
-------	------------	------------

Insatisfecho	43	100
Indiferente	-	-
Satisfecho	-	-
Total	43	100,0

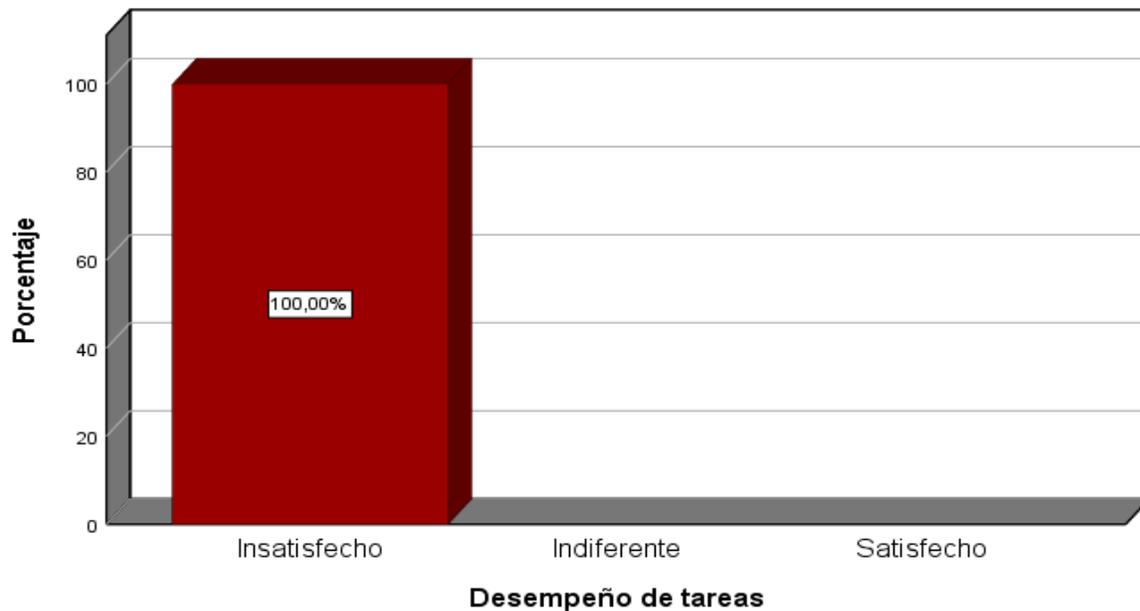


Figura 7 Nivel de Desempeño de Tarea.

En la tabla 8 y figura 7, el 100% indicaron estar insatisfechos con el Desempeño de Tareas dentro de la Clínica San Marcos.

Tabla 8

Nivel Relación con la Autoridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	43	100
Indiferente	-	-
Satisfecho	-	-
Total	43	100,0

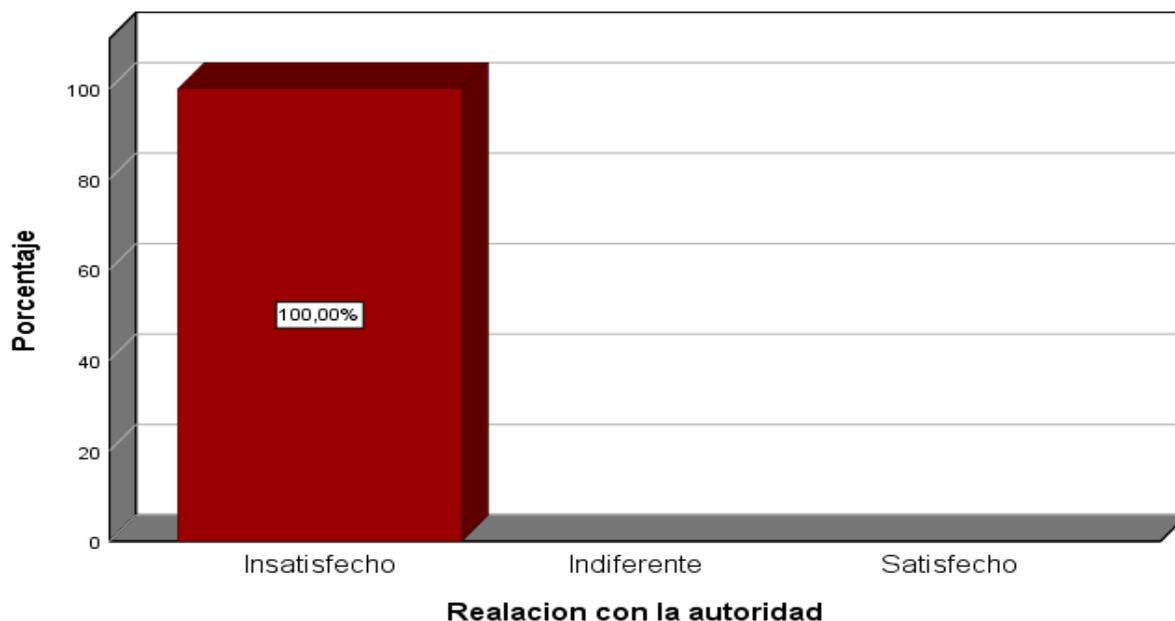


Figura 8. Nivel de Relación con la autoridad.

En la tabla 9 y figura 8, el 100% indicaron estar insatisfechos con las Relación con la autoridad de la Clínica San Marcos, lo que no permite a tener una buena comunicación entre trabajadores y jefes.

IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

El trabajo se desarrolló teniendo como objetivo principal estimar el nivel de satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019, obteniéndose del 100% de los trabajadores indican que se encuentra insatisfechos en la organización.

Según el resultado obtenido considero que es responsabilidad de la propia persona elegir el lugar donde va a laborar de acuerdo a sus habilidades, para así conseguir la satisfacción laboral dentro del área de trabajo.

Por lo tanto, se alude a cada trabajador al postular a un trabajo deben escoger de acorde a sus capacidades y conocimientos adquiridos, Robbins (1998).

Por lo tanto se coincide con Alcántara (2017), donde indica que un trabajador insatisfecho dentro de su trabajo será una persona sin motivación, compromiso, entusiasmo, creatividad, persistencia, por lo tanto, aumentará la deslealtad de los trabajadores hacia la empresa así mismo afectará a su desarrollo progresivo de la organización.

Por otro lado, se consideró como objetivo 2, señalar el nivel de percepción del desempeño de las condiciones de la infraestructura en la Clínica San Marcos, en donde se obtuvo como resultado que el 88.37 % del total de trabajadores indicaron que se encuentran satisfechos y el 11.63% indican que le es indiferente la pregunta.

Por lo que se coincide con Ray (2000) por que el resultado, pues eso demuestra que la Empresa si se preocupa por el ambiente laboral al ofrecer una seguridad física y psicológica a cada colaborador y así desarrollar sus obligaciones sin preocupaciones.

En el objetivo 3, se busca establecer el nivel de conocimiento de los beneficios remunerativos en la Clínica San Marcos, en donde el 100% de los trabajadores indicaron estar insatisfechos en la empresa.

Por ende, se refuta tal resultado Lusthaus (2002) indicó que si dentro de la empresa hay pocos beneficios laborales y remunerativos ya que considero los trabajadores no se sentirán motivados para seguir ejerciendo sus funciones, porque cada persona anhela obtener una mejor calidad de vida por lo tanto buscaran mejores alternativas en el mercado laboral.

En el objetivo 4 se buscó identificar el nivel de percepción de las políticas administrativas, por lo cual se obtuvo como resultado mediante la encuesta que el 79.07% del total de los trabajadores de la empresa indican que están satisfechos con las buenas políticas administrativas y el 20.93% indican que son indiferentes con las políticas de la empresa.

Por lo que se coincidió con Ramírez (2010) porque indicó la gran importancia que tiene la empresa cuando genera políticas factibles y manejables por los gerentes o jefes de cada área para que de esta manera los trabajadores puedan acondicionarse con mayor facilidad a la Empresa.

En el objetivo 5 buscamos determinar el nivel de percepción de Relaciones Sociales, donde en consideración a los resultados obtenidos tenemos que el 69.77% indican que están insatisfechos con el nivel de relaciones sociales dentro de la empresa, asimismo el 30.23% indicaron que le es indiferente.

Por lo tanto, se refuta según Ray (2000) porque dentro de la empresa debe liderar el compañerismo y la buena comunicación entre trabajadores y jefes; pues no basta con brindar las remuneraciones mensuales a las personas para que se sientan leales a la empresa; si no también debe hacer buena relación social entre personas de las áreas que laboran. Según sustenta

En el objetivo 6 se busca identificar el nivel de percepción del desarrollo personal en la Clínica San Marcos, donde hemos obtenido como resultado que el 97.77% de los trabajadores indican que están insatisfechos con el desarrollo personal en la empresa y un el 2.33% indicaron que están indiferente a su desarrollo. Todo ello fue obtenido mediante el análisis en el IBM spss Statistics 25, el cual nos brindó el porcentaje real en base a los resultados de la encuesta. Esto nos indica que no existen mejoras en sus habilidades personales de los trabajadores.

Por lo tanto, se coincidió con Velásquez (2018) pues la empresa por medio del departamento de recursos humanos debe darle mayor importancia a la valoración de sus trabajadores permitiéndoles y generando actividades donde desarrollen sus habilidades personales.

En el objetivo 7 dilucidamos el nivel de percepción del desempeño de tareas, en el cual el 100% de los encuestados manifiesta un pésimo desempeño dentro de la organización.

Por lo tanto, se coincidió con Cloninger (2002) porque considero que se debe realizar un mayor seguimiento para fiscalizar el desempeño del objetivo de la Empresa, realizar encuestas en tiempos prolongados para conocer su posición a cerca de la empresa.

Por último, en el objetivo se especificará el nivel de percepción de la relación con la autoridad en la Clínica San Marcos, en la que se obtuvo el resultado de la encuesta que el 100% de sus trabajadores expresaron que están insatisfechos en cuanto a la relación con las autoridades dentro de la Institución.

Por ello estoy de acuerdo con Vértice (2008) se refuta y se considera que se puede plantear actividades mensuales donde participen jefes y trabajadores para generar un mayor contacto amical entre ambos.

En el objetivo 8 se analizó la calidad de trato con los jefes hacia sus trabajadores de la Clínica San Marcos, en donde el 100% indican estar insatisfechos es decir no existe una buena comunicación entre trabajadores y jefes, estos problemas generan un ambiente laboral confuso y confrontado.

Por lo que se coincidió con Postic (2000) porque un buen clima laboral en una Empresa va desde la parte gerencial mostrando ser líderes en cuanto a la calidad en su trato, empezando por sus trabajadores, así demostrar con el ejemplo que existe una buena convivencia y comunicación para mejorar el grado de confianza con el personal que se labora.

4.2 Conclusiones

El presente estudio se concluye:

Primero: Los resultados adquiridos en el análisis del nivel de la satisfacción laboral en la Clínica San Marcos indicaron que el 100% de los trabajadores están insatisfechos en la organización, lo cual muestra el poco ánimo y actitud de los trabajadores.

Segundo: Del mismo modo en las estadísticas se demostró que el 88,37%, manifiestan que están satisfechos con las estructuras Físicas o Materiales de la empresa y un 11,63 % indicaron estar indiferentes con las condiciones físicas de la clínica San Marcos.

Tercero: De igual forma las estadísticas demuestran que el 100% de los trabajadores están insatisfechos con los Beneficios Remunerativos, lo cual es a causa de falta de incentivos salariales para animar el mejor desempeño de sus trabajadores.

Cuarto: Por otro lado, las estadísticas también revelaron que el 79.07% manifiestan que están satisfechos con el nivel de la política Administrativas de la empresa, así mismo el 20.93% indicaron que son indiferentes, por lo que podemos decir en líneas generales que las políticas administrativas de la Empresa son aceptadas por ellos.

Quinto: En esta estadística se demostró que el 69.77% indicaron que están insatisfechos con las Relaciones Sociales y el 30.23% indicaron que están indiferentes, por lo que se puede concluir que no existe una buena relación entre trabajadores y la gerencia, según opinión de la mayoría de encuestados y otro grupo de ellos que señala que es regular las relaciones interpersonales en la Empresa.

Sexto: Según la encuesta se demostró que el 97.77% indicaron que están insatisfechos con el nivel del desarrollo personal y el 2,33% están indiferentes, lo que conlleva a un pésimo mejoramiento de las habilidades de cada trabajador en su mayoría.

Séptimo: De igual manera el 100% indicaron estar insatisfechos con el nivel del Desempeño de Tareas dentro de la organización, por lo que se determina que no existe un cumplimiento de las actividades dentro de la Empresa.

Octavo: Asimismo, el 100% de los encuestados indicaron que están insatisfechos con método de interacción que existe con sus propios jefes dentro de la organización, por lo tanto, no existe una buena relación con las autoridades de la Empresa.

4.3 Recomendaciones

- Primero:** Todo trabajador debe tener derecho a expresar sus opiniones, así como desarrollar sus capacidades profesionales y habilidades personales para un mejor desempeño laboral dentro de la organización.
- Segundo:** Seguir el mantenimiento continuo de la infraestructura y de materiales que afectan directamente al trabajo.
- Tercero:** Asignar un incentivo laboral que vaya acorde a las actividades realizadas por cada trabajador y así mismo darles beneficios por el cumplimiento de sus metas.
- Cuarto:** Seguir monitoreando las políticas administrativas de la Empresa, ya que ha obtenido un resultado bueno según la encuesta, el cual se basa en el reglamento interno y el manual de funciones de la organización. Siendo estos flexibles y aceptados por los trabajadores.
- Quinto:** Fomentar charlas psicológicas para mejorar el clima laboral entre ellos.
- Sexto:** Se sugiere a la Gerencia otorgar facilidades a sus trabajadores para emprender cursos académicos con la finalidad de enriquecer los conocimientos de sus empleados.
- Séptimo:** Supervisar las actividades diarias de los trabajadores para verificar el cumplimiento sus tareas asignadas.
- Octavo:** Generar un clima laboral agradable mediante actividades recreativas para incentivar una mejor relación entre los empleados y la gerencia.

V REFERENCIAS

- Alcántara (2017), *Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017*. (Tesis De Obtener El Título Profesional De Licenciada En Administración). Trujillo-Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Alvares, S; Peña, J. (2016). *Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de Villavicencio*. Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Colombia.
- Alonso; Volkens; Gómez (2014), *Análisis de contenido de textos políticos. Un enfoque cuantitativo, España*. Octava edición
- Bandura, (1986) *Aprendizaje cognoscitivo social*.
- Barraza; Ortega y Ortega. *Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento*. V foro de investigación de educación. Durango- México.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (2ª edición ed.). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2010), *Metodología de la investigación*, Colombia. Pearson Educación, Colombia, 2010, Tercera Edición.
- Cavazos, J., Encinas, F. (2016). *Influencia del engagement académico en la lealtad de estudiantes de posgrado: un abordaje a través de un modelo de ecuaciones estructurales*. Universidad ICECI. España.
- Cecilia (2016). *Conceptos fundantes de la teoría social. Individuo, ser social y sujeto colectivo*. Buenos Aires Argentina: SSN 1853-6484, Revista de la Carrera de Sociología vol. 6 núm. 6 2016, 240 – 265.

- CHIANG; Núñez y Huerta. (2007) *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior*, icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, n° 72, septiembre-diciembre 2007, ISSN: 02 12-7377.
- Chiavenato (2006), *Introducción a la teoría general de la administración*: México, séptima edición McGraw-Hill Interamericana *educativo*.
- Chiavenato, (2006). *introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Séptima edición, Mc Graw Hill.
- Cloninger, S (2002). *Teorías de la Personalidad. México, tercera Edición, Pearson Prentice Hall*.
- Delgado; Velásquez (2018). *Influencia Del Engagement En La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Una Agencia Bancaria En El Distrito De Cayma – Arequipa, 2018*. Tesis De Título Profesional De Licenciado En Administración De Negocios. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo.
- Frías. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y* (tesis de posgrado de economía y negocios). Santiago-Chile: Universidad de Chile.
- Kotler y Keller (2012). *Dirección de marketing decimocuarta edición*: México. Pearson educación.
- Laura. (2015). *Motivación Laboral y Engagement*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Fasta.
- Martínez (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de gato*. Madrid, España: Universidad nacional de educación a distancia.
- Maslow (1987). *Motivación y Personalidad*. Madrid-España : Ediciones Diaz de Santos, SA.
- Matas, A. (2018). *Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión*. (España) Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>.

- Maxwell (1993). *Desarrolle los líderes que están alrededor de Usted*: EE.UU. Editorial Caribe.
- MAXWELL, (1996). *Líderes alrededor de Usted: EE. UU*: Editorial Caribe.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo: Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención - 1a ed. - Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Oficina de País de la OIT (2014). *Salud y Seguridad en el Trabajo*.
- Ramírez, (2010) *fundamentos de la administración*. Tercera edición: Bogotá Colombia. Editorial Ecoe Ediciones.
- Ray, (2000). *Seguridad Industrial Y Salud 4ta Edición: México*. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Ríos, (2019) Tesis Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología. Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.
- Robbins (1998), *fundamentos de comportamiento organizacional: México*. Prentice-Hall Hispanoamericana S. A
- Robles, Gutiérrez Mike. (2018). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.
- Rojas, (2017). *Engagement para mejorar la atención de los usuarios en el Centro de Salud Señor de los Milagros, Ate Vitarte, 2017*.
- Sanclemente; Elboj y Íñiguez. (2017) *Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas* (artículo) Zaragoza. España.
- Schaufeli & Bakker (2004). *Utrecht Work Engagement Scale*: Ocupacional Meath Psicología Unit Utrecht University Utrecht University UWES versions.
- Tomas (2009), *fundamentos de Bioestadística y análisis de datos para enfermería*: Barcelona-España Servei de publicacions.

Velázquez (2018). *Los trece claves del desarrollo personal integral*. Sevilla: España. Editorial Samarcanda.

Vélez, Marulanda y Montoya (2013). *Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento*. Medellín- Colombia: pensamiento y gestión, N° 36. 6 Doi 10.14482.

Vértice, (2008) *Retribución de Personal*. Málaga- España: editorial Vertice S.L.

Werther y Davis (2008), *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las empresas*: Monterrey- México. MC Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título: Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	dimensiones	Ítems
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019	Determinar el nivel de satisfacción laboral en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019		Condiciones Físicas y/o Materiales	1-5
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	6-9
			Políticas Administrativas	10-14
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
a) ¿Cuál es el nivel de percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?	a) Determinar el nivel de percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019		Relaciones Sociales	15-18
b) ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño de los trabajadores de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?	b) Señalar el nivel de la percepción en el desempeño de los trabajadores en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019; c) Identificar el nivel de percepción de la política administrativas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019; d) determinar nivel de la percepción de las relaciones sociales en la Clínica		Desarrollo Personal	19-24
			Desempeño de Tareas	25-30
			Relación con la autoridad	31-36

c) ¿Cuál es el nivel de percepción de la política administrativa en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?

d) ¿Cuál es el nivel de percepción de las relaciones sociales en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?

e) ¿Cuál es el nivel de percepción del desarrollo personal en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?

f) ¿Cuál es el nivel de percepción del desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?

g) ¿Cuál es el nivel de

San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019

e) Especificar el nivel de la percepción del desarrollo personal en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019

f) Dilucidar el nivel de la percepción del desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019.

g) Especificar el nivel de percepción de la relación con la autoridad en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019.

percepción de
relación con la
autoridad en la
Clínica San
Marcos, San Juan
de Lurigancho,
¿2019?;

Tipo, nivel y método

Tipo: Aplicada
Nivel: Descriptivo simple
Método: cuantitativo

Población, muestra y unidad informante

Población: Todos los trabajadores de la Clínica San
Marcos
Muestra: Todos los trabajadores de la Clínica San
Marcos en el año 2019

Anexo 2: Evidencias de la propuesta (al detalle, es decir manuales)

ENCUESTA

Estimado trabajador (a), se está realizando una investigación con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente Laboral en la Clínica San Marcos.

A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos

Responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere expres e mejor su punto de vista. Recuerde la escala es:

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad: <u>27</u>	Género: M () F (<input checked="" type="checkbox"/>)
Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()	
Grado de Instrucción: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()	

Total, Acuerdo: TA

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.		<input checked="" type="checkbox"/>			
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>				
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					<input checked="" type="checkbox"/>
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.	<input checked="" type="checkbox"/>				
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)	<input checked="" type="checkbox"/>				
7. Me siento mal con lo que hago.					<input checked="" type="checkbox"/>
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					<input checked="" type="checkbox"/>
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.	<input checked="" type="checkbox"/>				

10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	✓				
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓				
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo	✓				
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	✓				
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable				✓	
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					✓
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					✓
17. Me disgusta mi horario.					✓
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓				
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					✓
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	✓				
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.		✓			
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				✓	
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					✓
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓				
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓				
26. Mi trabajo me aburre.					✓
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓				
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓				
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.	✓				
30. Me gusta el trabajo que realizo.	✓				
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					✓
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.				✓	
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.				✓	
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)	✓				
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓				
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓				

Anexo 4: Instrumento cuantitativo

ENCUESTA

Estimado trabajador (a), se está realizando una investigación con la finalidad de conocer
Cuál es su opinión acerca de la satisfacción Laboral en la Clínica San Marcos.

A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos

Responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere

Recuerde la escala es: Total Acuerdo: TA; Acuerdo: A; Indeciso: I; En Desacuerdo: D; Total Desacuerdo: TD.

Edad: _____ Género: M () F ()
Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()
Grado de Instrucción: _____ Situación Laboral: Estable () Contratado ()

Total, Acuerdo: TA 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.
 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo
 13. El ambiente donde trabajo es confortable.
 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable
 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.
 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.
 17. Me disgusta mi horario.
 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.
 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.
 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.
 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.
 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.
 23. El horario de trabajo me resulta incómodo.
 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.
 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.
 26. Mi trabajo me aburre.
 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.
 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.
 29. Mi trabajo me hace sentir realizado.
 30. Me gusta el trabajo que realizo.
 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).
 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.
 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.
 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)
 35. Me siento complacido con la actividad que realizo.
 36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.
-

	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX	AY	AZ	BA	
1	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	D1_CL2	BLRE	M3_PAD4	REDS	DFD6	DTD7	RAUT	V1	N_D1_CL	L_D2_BURE	N_D3_PA	N_D4_RS	N_D5_DP	N_D6_DT	N_D7_RAUT	N_V1	
2	4	4	1	2	2	2	4	1	4	1	2	2	5	5	1	1	4	5	5	2	4	5	5	5	3	19	11	19	10	15	21	24	119	3	1	3	1	1	1	1	1	
3	3	4	4	2	2	2	4	2	5	3	4	1	4	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	16	10	19	10	19	21	20	115	2	1	3	1	1	1	1	1	
4	3	1	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	20	11	14	11	18	21	19	114	3	1	2	1	1	1	1	1	
5	4	4	2	4	1	1	4	1	4	4	4	2	4	4	1	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	19	11	18	10	19	21	19	117	3	1	2	1	1	1	1	1	
6	5	5	5	1	1	3	5	1	4	4	4	3	1	4	5	1	4	5	5	5	2	4	3	5	5	3	23	11	25	10	21	25	22	137	3	1	3	1	1	1	1	1
7	5	5	3	1	1	1	4	1	4	4	3	1	4	5	1	5	4	4	4	1	4	1	5	4	5	21	13	22	7	17	23	20	123	3	1	3	2	1	1	1	1	
8	5	4	3	2	1	1	5	1	5	4	4	1	5	4	1	5	4	4	4	1	4	1	5	5	5	24	12	21	9	20	22	21	129	3	1	3	1	1	1	1	1	
9	5	4	3	2	2	2	4	1	4	3	2	2	4	4	2	4	3	3	4	2	3	2	4	4	4	21	13	21	10	16	20	19	120	3	1	3	1	1	1	1	1	
0	4	4	1	4	2	2	4	1	3	4	3	2	4	4	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	21	13	17	12	17	21	21	122	3	1	2	1	1	1	1	1	
1	4	4	3	2	1	1	4	2	4	3	2	5	5	5	2	5	3	5	4	1	3	2	4	4	4	19	13	19	8	21	24	18	122	3	1	3	2	1	1	1	1	
2	3	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	2	4	5	1	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	18	10	19	9	20	23	19	118	2	1	3	1	1	1	1	1	
3	3	4	4	1	2	2	4	2	4	4	4	2	4	5	1	4	4	4	5	3	3	3	4	2	4	18	10	19	9	20	23	19	118	2	1	3	1	1	1	1	1	
4	4	4	2	4	2	2	4	1	4	3	3	1	5	4	1	5	4	3	5	2	5	5	4	3	4	20	12	17	12	17	22	23	123	3	1	2	1	1	1	1	1	
5	4	4	2	4	2	2	4	1	4	3	3	1	5	4	1	5	4	3	5	1	2	5	5	3	4	20	13	17	12	17	22	20	121	3	1	2	1	1	1	1	1	
6	5	5	4	3	2	1	5	1	5	5	4	1	5	5	1	5	4	4	4	1	4	5	5	4	4	21	11	24	11	21	23	23	134	3	1	3	1	1	1	1	1	
7	5	5	4	3	2	1	5	1	5	5	4	1	5	5	1	4	4	4	4	1	3	5	5	4	3	20	12	24	11	21	22	21	131	3	1	3	1	1	1	1	1	
8	4	4	3	3	2	1	4	2	4	3	2	5	5	5	2	5	3	5	4	1	3	2	4	4	4	19	15	19	10	21	24	18	126	3	1	3	1	1	1	1	1	
9	5	5	4	2	2	1	5	1	2	5	5	1	5	5	3	5	3	2	3	3	3	3	4	5	5	21	14	24	10	19	21	23	132	3	1	3	1	1	1	1	1	
0	5	5	4	1	2	1	5	1	2	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	1	2	3	5	4	4	21	13	24	9	19	28	19	133	3	1	3	1	1	1	1	1	
1	5	5	5	2	2	2	5	2	2	5	4	2	5	5	2	5	3	5	5	2	4	4	5	5	5	21	14	25	11	20	25	25	141	3	1	3	1	1	1	1	1	
2	5	5	5	3	3	2	2	3	2	2	5	4	2	5	3	2	5	3	5	3	2	4	4	5	5	21	14	25	10	18	23	23	134	3	1	3	1	1	1	1	1	
3	4	4	2	1	1	1	4	1	2	2	2	3	4	5	1	5	4	5	5	2	4	5	5	4	4	19	11	20	7	15	25	24	121	3	1	3	2	1	1	1	1	
4	4	4	2	1	1	1	4	1	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	5	2	4	4	5	5	3	19	11	20	7	15	23	23	118	3	1	3	2	1	1	1	1	
5	5	5	2	1	1	1	5	1	5	4	3	1	5	5	1	5	5	5	5	1	3	3	5	5	5	19	12	21	8	19	26	22	127	3	1	3	2	1	1	1	1	
6	5	5	2	1	1	1	5	1	5	4	2	1	5	5	1	5	5	5	5	2	3	4	5	5	5	19	12	22	8	18	26	24	129	3	1	3	2	1	1	1	1	
7	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	19	11	19	15	20	21	25	130	3	1	3	1	1	1	1	1	
8	3	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	4	5	5	5	18	11	19	14	19	19	25	125	2	1	3	1	1	1	1	1	
9	4	2	3	2	1	1	5	1	2	2	2	1	4	4	1	4	2	4	5	2	2	4	5	5	5	21	11	18	9	12	20	23	114	3	1	2	1	2	1	1	1	
0	4	2	3	2	1	1	4	1	2	3	3	1	4	4	1	4	2	4	4	2	2	4	5	5	5	21	11	18	8	14	19	23	114	3	1	2	2	1	1	1	1	
1	4	4	2	1	1	3	4	1	4	3	2	3	5	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	20	11	18	9	18	20	20	116	3	1	2	1	1	1	1	1	
2	4	4	4	3	1	1	3	4	1	4	3	2	5	4	3	4	4	2	3	2	2	3	5	5	5	20	11	20	8	19	20	22	120	3	1	3	2	1	1	1	1	

Anexo 8: Pantallazos del IBM SPSS Statistics 25

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Nro	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Escala	Entrada
2	N_D1_CL	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
3	N_D2_BLR...	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
4	N_D3_PA	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
5	N_D4_RS	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
6	N_D5_DP	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
7	N_D6_DT	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
8	N_D7_RAUT	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
9	N_V1	Numérico	1	0		{1, Pésimo}...	Ninguno	12	Derecha	Nominal	Entrada
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

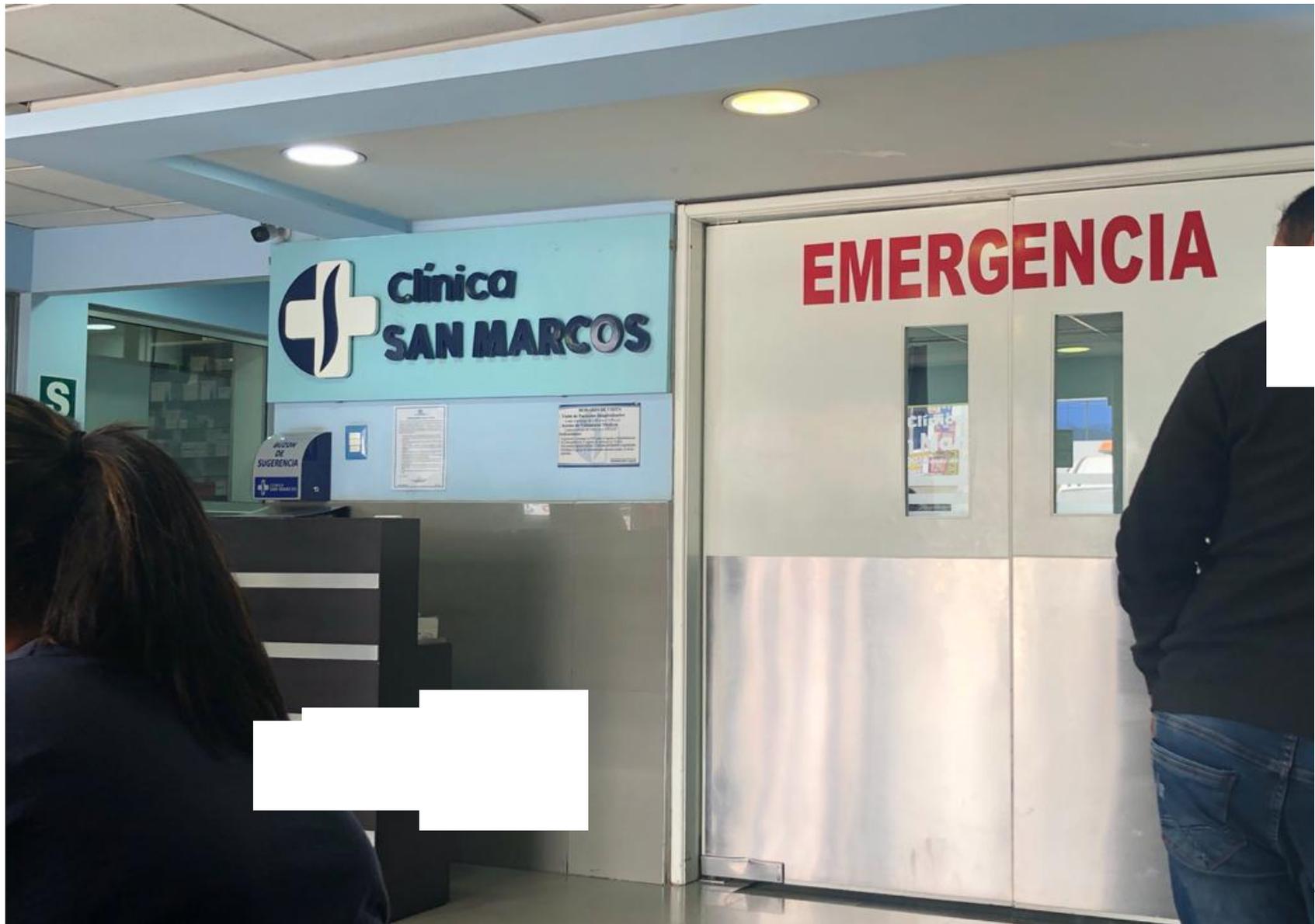
Visible: 9 de 9 variables

	Nro	N_D1_CL	N_D2_BREM	N_D3_PA	N_D4_RS	N_D5_DP	N_D6_DT	N_D7_RAUT	N_V1	var	var	var
1	1	3	1	3	1	1	1	1	1			
2	2	2	1	3	1	1	1	1	1			
3	3	3	1	2	1	1	1	1	1			
4	4	3	1	2	1	1	1	1	1			
5	5	3	1	3	1	1	1	1	1			
6	6	3	1	3	2	1	1	1	1			
7	7	3	1	3	1	1	1	1	1			
8	8	3	1	3	1	1	1	1	1			
9	9	3	1	2	1	1	1	1	1			
10	10	3	1	3	2	1	1	1	1			
11	11	2	1	3	1	1	1	1	1			
12	12	2	1	3	1	1	1	1	1			
13	13	3	1	2	1	1	1	1	1			
14	14	3	1	2	1	1	1	1	1			
15	15	3	1	3	1	1	1	1	1			
16	16	3	1	3	1	1	1	1	1			
17	17	3	1	3	1	1	1	1	1			
18	18	3	1	3	1	1	1	1	1			
19	19	3	1	3	1	1	1	1	1			
20	20	3	1	3	1	1	1	1	1			
21	21	3	1	3	1	1	1	1	1			
22	22	3	1	3	2	1	1	1	1			
23	23	3	1	3	2	1	1	1	1			

Vista de datos Vista de variables

Ve a Configuración para activar Windows.

Anexo 11: Evidencia de la visita a la empresa













Anexo 12: Matrices de trabajo

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Consolidación parcial del problema	Consolidación del problema Local
C1. Condiciones Físicas y/o Materiales	1. El pago es insuficiente	1. El pago que se realiza al personal es muy bajo.	Se resalta que en la empresa el pago que se realiza al personal debe ir acorde a lo acordado mediante el contrato, y las fecha determinadas, deben ser por completo sin restantes,	En la Clínica San Marcos de San Juan de Lurigancho 2019, se encontró los siguientes problemas que en todas las organizaciones debe haber la remuneración adecuada y se debe cumplir según los acuerdos firmados entre empleador y empleado, deben ser canceladas en la fecha según acuerdo, de esta manera el personal se mantendrá motivado, un punto que se debe resaltar son las funciones que cumplan cada persona dentro de su áreas y con ala hora adecuadas para su salida y sus refrigerios de acuerdo a ley, cada jefe de área puede organizar un compartir dentro de la empresa con la finalidad de crear un ambiente laboral ideal para las personas, y reconocer el esfuerzo de cada colaborador con la organización esto lo puede realizar mediante premios al
		2. El pago no se realiza por completo		
	2. Los pagos no se realizan por completo	3. Algunos meses los pagos quedan un saldo		
		4.		
	3. Los pagos son fuera de fecha acordada.	5. La mensualidad lo hacen fuera de la fecha acordada en el contrato		
		6.		
C2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos	4. Los colaboradores tienen más funciones que cumplir	7. El personal cumple más funciones	Sobre el personal que cumpla otras funciones adicionales a la encomendada, esto retrasara su función y afectara sus horarios de refrigerio y sus horas de salidas del trabajo, y los trabajos realizados no son de la mejor manera	
		8. Cubren el trabajo de dos o tres personas.		
	5. El horario no es fijo.	9. Los colaboradores tienen una hora de salida la cual no se respeta.		
		10. El horario de su refrigerio no se cumple según el contrato.		
	6. Incumplimiento de sus funciones	11. No llega con la meta		
		12. No lo realizan bien sus funciones		
C3. Políticas Administrativas	7. Los encargados de cada área no realizan motivaciones a su persona	13. El director no realiza motivación personal	Las personas encargadas de cada área deben escoger un momento para valorar la función de cada personal por todo el apoyo prestado hacia la organización, de esta	
		14. No son capacitados profesionalmente.		
	8. Falta de motivación entre compañeros.	15. los logros conseguidos en equipo no son difundidos.		
		16. Entre compañeros existe un clima no adecuado		

	9. Falta de relaciones entre compañeros de otras áreas.	17. La relación entre compañeros es nula	manera relacionarlos entre todos de la misma empresa, y se entiendan como una empresa bien organizada.	personal, de esta manera cada persona de la empresa se sentir que forma parte de la organización.
		18. Cada área es independiente laboralmente.		
C4. Relaciones Sociales	10. No realizan incentivos entre compañeros.	19. Cada persona trabaja solo por necesidad de mantener su puesto laboral.	Al no realizarse incentivos dentro de la organización las personas realizaran sus obligaciones por mantener sus puestos, sin importar como están sus compañeros, además no los reconocen su aporte con la empresa.	
	11. No hacen resaltar su apoyo de los mejores colaboradores.	20. Entre compañeros existe mucha desunión.		
	12. No realizan campañas al mejor colaborador	21. No reconocen el esfuerzo del colaborador		
		22.		
C5. Desarrollo Personal	13. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	25. Las personas tenemos diferentes formas de relacionarse con los superiores		
		26.		
	14. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	27. Ser solidarios entre compañeros es de mucha ayuda para todo el grupo de trabajo		
		28.		
	15. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	29. Las áreas de trabajo son cómodas		

C6. Desempeño de tareas.	16 Mi trabajo me hace sentir realizado.		
C7. Relación con la Autoridad			

Problema de investigación a nivel internacional	Informe mundial #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	Identificar la asociación entre el clima organizacional y el desarrollo de burnout,	Tres ideas fuerza sobre el problema 1.- alto agotamiento emocional (sensación de cansancio crónico). 2.- despersonalización (desinterés hacia la persona a la que se le brinda el servicio profesional). 3.- percepción de una falta de realización personal.	Internacional
	Título del informe		La satisfacción laboral dentro de la organización encontramos que influyen muchos factores como el; el agotamiento emocional, despersonalización, percepción de una falta de realización, psicología del trabajo, los cambios de puesto dentro de la organización, las condiciones físicas del entorno afectan al buen desarrollo de cada colaborador dentro de la empresa, adicional también influye la retribución económica que esto se ven reflejados en el desempeño que cumplan cada uno de los colaboradores a finalizar su temporada de trabajo afectando así la estabilidad laboral. (Landa, & otros 2017; Montoya, y otros 2016; (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Roza, 2018)
	Satisfacción laboral y factores relacionados con el burnout en urgencias médicas: un estudio correlacional		
	Referencia		
	(Landa, y otros, 2017)		
	Informe mundial #2	Esencia del problema	
	El compromiso afectivo con la universidad y el impacto del engagement académico sobre la lealtad de los estudiantes de posgrado en la prestación de servicios educativos	1.- psicología del trabajo 2.- Cambio de puesto en la organización 3.- condiciones físicas del entorno 4.- la retribución económica. 5.- la estabilidad laboral	
	Título del informe		
	Influencia del engagement académico en la lealtad de estudiantes de posgrado: un abordaje a través de un modelo de ecuaciones estructurales		
	Referencia		
	(Cavazos, Arroyo & Encinas Orosco, 2016)	Esencia del problema	
Informe mundial #3	Esencia del problema		
La motivación y la satisfacción en el trabajo	1. - Motivación Laboral. 2.- Clima Social Organizacional. 3.- Relaciones Interpersonales.		
Título del informe			

	Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud	4.- Normatividad Organizacional. 5.- Relación con Jefatura	
	Referencia (Rivera, Hernández, Forgiony, Bonilla, & Rozo, 2018)		
Problema de investigación a nivel nacional	Informe nacional #1	Esencia del problema	Consolidación del problema
	La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva		Nacional
	Título del informe	1.- Relaciones con los compañeros de trabajo. 2.- motivación laboral. 3.- factores higiénicos. 4.- Desarrollo profesional	El engagement influye en la satisfacción laboral dentro de la organización además reconociendo al factor principal que es el grupo humano, es una ventaja ente competencias de las empresas que hoy en día luchan por ocupar un primer lugar, ser líder del mercado, así mismo se debe tomar en cuenta las opiniones, ideas de sus conocimientos y experiencias adquiridas mediante su vida profesional de las personas que nos rodean, lo cual nos ayudara a tomar decisiones importantes, de otra forma muchas empresas en el día a día no se está aplicando, el reconocer la fuerza del colaborador, siendo un factor importante la satisfacción laboral del trabajador dentro de la empresa, el cual refleja en la actitud que desarrolle su propio trabajo encomendado, siendo la actitud general de la persona en su área
	Engagement para mejorar la atención de los usuarios en el Centro de Salud Señor de los Milagros, Ate Vitarte, 2017		
	Referencia (Marin & Placencia , 2017)		
	Informe nacional #2	Esencia del problema	
	principal objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional.	1.- clima organizacional. 2.- influencia en el cargo. 3.- entusiasmo y apoyo. 4.- orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo.	
	Título del informe		
	La Gestión De La Comunicación Interna Y El Clima Organizacional En El Sector Público.		
	Referencia (Charry, 2018)		
Informe nacional #3	Esencia del problema		
relaciona el Engagement en la satisfacción laboral	1.- Satisfacción laboral. 2.- Técnicas motivacionales 3.- Compromiso0020en una organización		
Título del informe			

	Burnout Y Engagement En Estudiantes De Ciencias De La Salud		laboral (Marin & placencia, 2017; Charry, 2018;lazo & lazo, 2018).
	Referencia		
	(Africa, Martos, Perez, Fuentes, Jesus, Gasquez, Simon, & Belen, Barragan, 2017)		

Trabajo 1. *Matriz de informes vinculados al problema a nivel internacional, nacional y local*

Problema general	Objetivo general	Hipótesis
¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?;	determinar el nivel de satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019	
Problemas específicos	Objetivos específicos	
a) ¿Cuál es la percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019? b) ¿Cuál es la percepción en el desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019? c) ¿Cuál es la percepción de la política administrativas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019? d) ¿Cuál es la percepción de las relaciones sociales en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019? e) ¿Cuál es la percepción del desarrollo personal en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019? f) ¿Cuál es la percepción del desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019?.	a) determinar la percepción de los beneficios laborales y/o remunerativos en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019. b) especificar el nivel de la percepción en el desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019. c) señalar la percepción de la política administrativas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019. d) identificar el nivel de la percepción de las relaciones sociales en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019 e) indicar el nivel de la percepción del desarrollo personal en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019 f) determinar el nivel de la percepción del desempeño de las tareas en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019 g) especificar el nivel de la percepción de relación con la autoridad en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019.	

g) ¿Cuál es la percepción de relación con la autoridad en la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, ¿2019?		
---	--	--

Justificación teórica Satisfacción laboral		
Cuestiones	Respuesta	Redacción final
¿Qué teorías sustentan la investigación?	Según en la teoría de Robbins (1998), donde indica que las personas que laboran dentro de una empresa, pueden elegir sus puestos de trabajo donde ellos mismos se pueden desarrollar profesionalmente al 100%, buscando retos en los cuales los mismos trabajadores se pongan sus propios retos y así mismo provocando una buena satisfacción laboral dentro de la empresa lo cual se demostrara al final el logro de los objetivos en este caso se analizara los Factores que influyen en la Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019.	En la teoría de satisfacción Laboral de Robbins (1998) nos indica que todo ser persona que preste servicios a terceros pueden elegir los puestos de trabajo en la empresa de esta manera al obtenerlos podrán desarrollar sus capacidades profesionales, sus valores personales cumpliendo de esta manera con los restos establecidos por la empresa o por sus propios jefes directos, así mismo los colaboradores se podrán proponer a cumplir sus propios retos creando así la satisfacción laboral.
¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?	La aportación de esta teoría de la satisfacción Laboral servirá para poder medir el nivel de satisfacción que tiene el colaborador dentro de su área, y poder realizar cambios administrativos con la finalidad que el trabajador este satisfecho con el trabajo que realiza.	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?		
Justificación práctica		
¿Por qué hacer el trabajo de investigación?	El hacer este trabajo nos conlleva a reconocer el compromiso del factor humano con la empresa y si es reciproco las atenciones que se le brindan a los trabajadores	Esta investigación ayudara a reconocer el factor humano como parte fundamental dentro de la empresa, el cual debe realizar sus trabajos en lugares adecuados y sin peligros a su vida, para un mejor desempeño.
¿Cuál será la utilidad?	Con esta teoría nos ayudara a saber reconocer el esfuerzo del factor humano y el compromiso que tienen con la empresa.	
¿Qué espera con la investigación?		
Justificación metodológica		
¿Por qué investiga bajo ese diseño?	Por no es experimental buscar tesis metodología	Esta investigación que se realizara con la finalidad de resaltar a los Factores que influyen en la Satisfacción laboral de la Clínica San Marcos, San Juan de Lurigancho, 2019, y proponer alternativas para solucionar el déficit en la empresa.
¿El resultado de la investigación permitirá resolver algún problema?	Si saber cuántas personas o colaboradores dentro de una determinada área están de acuerdo o se encuentran satisfechas con la política que gestiona la empresa, y así mismo indicara donde existe el problema para mejorarlo.	

Ficha de trabajo 2. *Matriz para la justificación*

Teoría 1: satisfacción del personal					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Stephen P. Robbins,	1998	Robbins (1998) indica que los empleados tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentan placer y satisfacción P (36).	El personal puede elegir puestos que ofrezca oportunidades de poder utilizar sus habilidades, capacidades y otras virtudes que puedan ofrecer una diversidad de tareas, en libertad y sobre qué tan perfecto lo están desarrollando, las características que hacen que la responsabilidad posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan aburrimiento, sin embargo, los que demasiados retos causan fracaso y sentimientos de desilusión. En situaciones moderadas, el personal puede experimentar placer y entusiasmo dentro de sus áreas laborales de la empresa.	Nos permitirá elegir bien a las personas adecuadas con los puestos laborales adecuados, que tengan los conocimientos y experiencia suficiente para tal cargo, que sean personas inspiradoras, con la finalidad que poder crear un ambiente de trabajo dinámico y donde las personas puedan desarrollarse perfectamente en su totalidad.	Mediante la teoría de Satisfacción laboral el Gerente de Recursos Humanos debe adquirir talento Humano de los cuales sean personas con principios y valores, demostrar que tienen la capacidad de cumplir con el reto que se le está proponiendo de cumplir las metas, creando el ambiente dinámico dentro de su área de trabajo, de esta manera los resultados que se esperan obtener serán los mejores y el grado de satisfacción serán mejor (Robbins (1998 y Robbins, 1998)
Referencia:	Robbins (1998), <i>fundamentos de comportamiento organizacional: México</i> . Prentice-Hall Hispanoamericana S. A				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Stephen P. Robbins,	1998	En Robbins (1998), indica que, en la actualidad, sobre la base de una revisión extensa de las evidencias, resultados que es más probable que la productividad lleve a la satisfacción y no a la inversa.	Actualmente, sobre la base de una investigación extensa de las evidencias, resultados que es más probable que la producción lleve a la satisfacción y no a la inversa. Cuando usted hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente perfecto al respecto. Conjuntamente, si	Hoy en día cada empresa califica a su propio personal que trabaja con ellos, de tal manera que los resultados que se deben obtener de la producción deben incrementarse, de esta manera los gerentes de cada área o en General deberán reconocer sus labores de los	

		<p>Cuando usted hace un buen trabajo, se siente intrínsecamente bien al respecto. Además, si asumimos que la organización recompensa la productividad, su mayor producción aumentará los reconocimientos verbales, su nivel salarial y sus probabilidades de ascender. A Su vez, estas recompensas incrementan su grado de satisfacción con el trabajo p (37).</p>	<p>asumimos que la empresa hace recompensa por la producción, su mayor producción aumentará los reconocimientos verbales, su nivel salarial y sus probabilidades de ascender. A Su vez, estas recompensas incrementan su grado de satisfacción con el trabajo dentro de la organización</p>	<p>trabajadores para que así el grado de satisfacción en la empresa incremente.</p>	
Referencia:	Robbins (1998), <i>fundamentos de comportamiento organizacional: México</i> . Prentice-Hall Hispanoamericana S. A				

Ficha de trabajo 3. *Matriz de teorías*

Teoría 1: Teoría del Engagement					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker	2004	Según (Schaufeli & Bakker p.04) Definimos el agotamiento y el compromiso laboral como dos conceptos distintos que deben evaluarse independientemente (Schaufeli y Bakker, 2001). Aunque los empleados experimentarán compromiso laboral y agotamiento como estados psicológicos opuestos, por lo cual primero tiene una cualidad positiva y el segundo una cualidad negativa, ambos deben considerarse principalmente independientes entre sí. Esto significa que, al menos teóricamente, un empleado que no está agotado puede obtener un puntaje alto o bajo en el compromiso, mientras que un empleado comprometido puede tener un puntaje alto o bajo en el agotamiento. En la práctica, sin embargo, es probable que el desgaste y el compromiso sean sustantivamente correlacionado negativamente a diferencia del enfoque de Maslach y Leiter (1997)	Se define como la debilidad y obligación profesional como dos puntos muy diferentes que se tomaran en cuenta independientemente, siendo el personal atento a aprender sobre el compromiso que deben manejar dentro de la empresa, así como el agotamiento. Son los resultados psicológicos opuestos al del ser humano por lo que el primero tiene una cualidad positiva y el segundo una actitud negativa, uno y otro deben considerarse principalmente independientes entre sí. Esto significa que, al menos hipotéticamente, un empleado que no está cansado puede lograr un puntaje valioso o bajo en el compromiso, mientras que un empleado comprometido puede obtener un puntaje alto o bajo en el agotamiento. En la práctica, sin embargo, es posible que el deterioro y el compromiso sean sustantivamente correlacionado negativamente (Schaufeli & Bakker, 2004)	Con la teoría del Engagement siendo el factor principal el aporte del colaborador ante la empresa. Se define que el agotamiento de las personas y el compromiso del colaborador son dos variables distintas y deben ser evaluadas de manera independiente. Los colaboradores aprenden cada día y también se debilitan cada día su estado emocional, esto se debe a que algunas personas pueden estar sumamente perfectas, pero no aporta a la organización o como también puede estar agotado siendo el resultado del aporte a la empresa.	La satisfacción laboral, se definen dentro de la organización como la fuente más importante de la empresa, el principal causante es el factor humano, que exceden en sus cargos o funciones y los resultados pueden ser desastrosos y muy malos para la organización, no cumpliendo la meta proyectada. La satisfacción dentro de la organización será por los jefes directos o indirectos. Sin embargo como se hace mención que el capital humano es el recurso más importante en las empresas modernas estas mantienen a su persona en constante capacitación el cual influye como inversión de la empresa en sus colaboradores, los resultados son de manera recíproca, cuando se desempeñan mejor cada día en sus puestos laborales, por otra parte al crear un compromiso de los trabajadores versos
Referencia:	Schaufeli & Bakker (2004). <i>Utrecht Work Engagement Scale</i> : Ocupacional Meath Psicología Unit Utrecht University Utrecht University UWES versions.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

<p>William B. Werther y Keith Davis.</p>	<p>2008</p>	<p>Según Werther y Davis (2008), En las empresas modernas se crea un departamento de recursos humanos independiente cuando los beneficios que se espera derivar de él exceden sus costos p (15).</p> <p>El desarrollo a largo plazo del capital humano de la organización – que es diferente a la capacitación para un puesto específico- va adquiriendo creciente importancia en el contexto del planeamiento estratégico de la corporación. Mediante el desarrollo de los empleados actuales se reduce la dependencia respecto al mercado externo de trabajo, se incrementa el nivel de satisfacción laboral y se reduce la tasa de rotación del personal.</p> <p>El desarrollo del capital humano es un método efectivo para enfrentar los desafíos del área, entre los cuales se incluyen las insolvencias de los conocimientos del personal, los cambios sociales y técnicos, y la tasa de rotación de los empleados. P (271).</p>	<p>En las empresas modernas se crea una sección de recursos humanos imparcial cuando los beneficios que se espera derivan de él excediendo sus costos p (15). Así mismo, el incremento a largo plazo del factor humano de la empresa – que es desigual a la formación para un lugar específico y este adquiere calidad en el argumento del planeamiento estratégico de la empresa. Así mismo a través del progreso del personal actual se reduce la dependencia relación al cliente externo de trabajo, se incrementa la calidad de satisfacción laboral y se reduce el % los cambios de las personas en un área determinan. Además, el progreso del factor humano es una técnica segura para hacer frente los desafíos de las tareas los cuales se incluyen las los conocimientos del colaborador, los cambios sociales y técnicos, y la tasa de movimiento del personal. P (271).</p>	<p>Según el enfoque del desarrollo del capital Humano siendo este el factor principal de las empresas modernas donde se fijan proyectos para la capacitación del personal lo cual influye en costo e inversión de acuerdo a sus puestos en que están destinados, a pesar de todo se espera que los conocimientos adquiridos se empleen en el cliente externo igualmente se reduzca la los cambios de personal dentro de la empresa, sin embargo estas técnicas busca que se cree un buen clima laboral para mantener la satisfacción de los trabajadores y la vez se mantengan motivados para un mejor desarrollo de la empresa frente a sus competidores.</p>	<p>empresa, esto indica que habrá reducción en los cambios, y rotaciones de los trabajadores en la empresa, cabe mencionar que al disminuir las rotación se realizara el buen clima laboral, manteniendo una buena satisfacción de los trabajadores con motivación y entusiasmo, estarán comprometidos con la empresa y es la mejor Ventaja entre la competencia (Schaufeli y Bakker, 2004; Werther y Davis 2008).</p>
<p>Referencia:</p>	<p>Werther y Davis (2008), <i>Administración de Recursos Humanos, el capital humanos de las empresas</i>: Monterrey-México. MC Graw Hill.</p>				

Teoría 1: Teoría del Marketing interno					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
PHILIP KOTLER y KEVIN KELLER,	2012	Según (Kotler y Keller p.21) Consiste en la tarea de contratar, capacitar y motivar a los empleados idóneos que quieren atender bien a sus clientes y asegura que todos en la organización adopten los principios adecuados de marketing, en especial los miembros de la alta dirección. Los especialistas en marketing inteligentes reconocen que las actividades dentro de la empresa pueden ser tan importantes o incluso más importantes que las que se dirigen hacia afuera de la empresa. No tiene sentido prometer un servicio excelente antes de que el personal de la empresa esté listo para darlo.	Se define la acción de contratar, instruir y motivar a los colaboradores capaces e idóneos que quieren satisfacer perfectamente a sus clientes. Asegurando que todos en la empresa adopten los principios adecuados del marketing interno, primeramente, se recomienda a las personas que pertenecen a la alta dirección. Los especialistas en marketing reconocen que las actividades internamente de la organización pueden ser tan importantes o inclusive más importantes que las que se dirigen hacia el exterior de la compañía. No es permitido prometer un producto o servicio óptimo antes de que el personal de la empresa esté dispuesto para darlo. (Kotler y Keller, 2012)	Con la teoría del Marketing interno se podrá analizar el tipo de personas que la empresa requiere y para el puesto que están disponibles dependiendo de las características de cada persona. Posteriormente se capacitará a todo el personal para que tengan los plenos conocimientos y desarrollen sus obligaciones de la forma más armoniosa y sean personas honestas consigo mismo y con los clientes.	Aplicando la teoría del marketing interno, se tomará en cuenta una entrevista a las personas para el puesto de postulante, posteriormente se les capacitará de acuerdo a su lugar de trabajo adquirido dentro de la organización y así brindar un servicio de calidad. Así mismo el gerente general de la empresa debe cuidar de sus colaboradores para que su área de trabajo sea familiar y todos se puedan apoyar entre compañeros. El jefe debe incentivar a las personas a sus cargos para que entre ellos se apoyen mutuamente y brinden algún incentivo muy parte de su sueldo mensual, ya que cuidar del personal en de muy vital importancia por lo mismo que el factor humano es la imagen de la empresa y se refleja en el trato al cliente final. Sin embargo, el error que muchas empresas cometen que las altas gerencias buscan captar y mantener a sus empleados en base a su salario, más no otorgándoles un incentivo emocional.
		Referencia:	Kotler y Keller (2012). <i>Dirección de marketing DECIMOCUARTA EDICION</i> : MEXICO. PEARSON EDUCACIÓN		
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
JOHN C. MAXWELL	1996	Según MAXWELL, (1996). Hoy en día muchas organizaciones fallan en aprovechar todo su potencial del empleador ya que la única recompensa que dan a sus	Se define que en la organización los gerentes o encargados de diferentes áreas se descuidan del recurso humano ya que laboran dentro de la empresa y solo se dedican a retribuir sus pagos	En esta teoría nos indica que las personas ya seas jefes directos o indirectos deben preocuparse no solo por el interés material o de los resultados que al fin del mes deben arrojar las empresas si no	Lo que genera que el colaborador no se sienta valorado y tampoco se identifique la empresa que labora, sin embargo lo que se necesita es una mayor empatía y algún recurso más afectivo entre la

	empleados es el salario. La relación entre el empleador y el empleado nunca se desarrolla más allá. Las organizaciones de éxito usan un enfoque diferente. En compensación por el trabajo que una persona hace, recibe no solo su salario sino también el cuidado de las personas para quienes trabaja. El cuidado e interés en otros tiene la ventaja de transformar la vida de los individuos.	salariales cuando es necesario o fines de meses sin brindar otro tipo de incentivo a su personal. (MAXWELL 1996, p. 65)	también en el factor humano porque son los recursos más importantes dentro de la organización no solo al final del mes retribuyendo un sueldo por un servicio, sino que se deben sentir a gusto dentro de la empresa con sus compañeros de trabajo y jefe. Solo así la organización funcionara mejor y sus metas serán más cumplidas.	gerencia y su personal (MAXWELL, 1996; Kotler y Keller, 2012).
Referencia:	MAXWELL, (1996). Líderes alrededor de Usted: EE.UU: Editorial Caribe.			

Teoría 1: Teoría Social						
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)	
Rossi, Cecilia	2016	Cecilia (2016, p.18) Proceso de producción de la vida (fuerza productiva y de cooperación) brota la conciencia. De este modo la conciencia no puede ser nunca otra cosa que el ser consciente y el ser de los hombres, el cual es un proceso de vida real.	Las personas cumplen un proceso en la vida ya sea favorable o no favorable, sin embargo, los humanos por naturalidad lo toman como aprendizaje lo cual van captando todo lo que observan a su alrededor, es así que escogen lo bueno y lo malo para que dependiendo de cada uno pueda ser utilizado como una experiencia. Cecilia (2016).	Los colaboradores que ingresan a cada organización o área a trabajar ingresan con conocimientos y experiencia muy favorables y con capacidad de seguir aprendiendo, por lo contrario, con otras personas ingresan sin conocer nada de sus labores y estos serán capacitados y adoctrinados para los fines que sean encargados y los resultados favorables para la empresa.	La teoría social dentro de la organización tiene colaboradores con un gran conocimiento, virtudes personales, experiencias, capacidad de trabajar, personas con una mentalidad de tipo social productiva para la empresa, así mismo sucederá con algunas otras personas que carecen de todas estas características, es allí donde la empresa debe invertir en capacitación, y llenar de conocimientos a todo el personal. El factor humano es el más importante dentro de la organización se debe escoger las personas según su característica y aplicarlos en el puesto adecuado, así desarrollar su capacidad e interés de trabajar dentro de la empresa, siendo esto consciente de los resultados que demostraran al final cumpliendo sus metas. Esta teoría nos manifiesta que el aprendizaje social se da en el medio donde laboramos, vivimos, es decir se aprende en base al	
Referencia:	Cecilia (2016). <i>Conceptos fundantes de la teoría social. Individuo, ser social y sujeto colectivo</i> . Buenos Aires Argentina: SSN 1853-6484, Revista de la Carrera de Sociología vol. 6 núm. 6 2016, 240 – 265					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)		

Albert Bandura	1986	Según (Bandura, 1986, p.102) la teoría social indica que el aprendizaje cognoscitivo social destaca la idea de que buena parte del aprendizaje humano se da en el medio social. Al observar a los otros, la gente adquiere conocimientos, reglas, habilidades, estrategias, creencias y actitudes, así como aprende acerca de la utilidad y conveniencia de diversos comportamientos fijándose en modelos y en las consecuencias de su proceder, así como actuar de acuerdo con lo que cree que debe esperar como resultado de sus actos.	Indica que la hipótesis de la instrucción cognoscitivo social destaca el pensamiento de que buena parte del segmento de las personas se produce en el medio general donde las personas convivimos observando a los que nos rodean , las personas adquiere los pensamientos, conocimientos, reglas, virtudes personales y sociales, habilidades, estrategias, así mismo las creencias adicional mente aprende acerca de diversas formas de vivir mirando hacia las demás personas como resultado de sus actos. (Bandura,1986)	Esta teoría se aplicará mediante el conocimiento que tiene cada persona y va compartiendo día a día con sus similares, así mismo van intercambiando de unos a otros sus conocimientos, cultura, creencia, virtudes, estrategias adquiridas mediante la experiencia laboral.	comportamiento de los demás, adaptando ciertos conocimientos, reglas, creencias como un modelo. Esto enriquece a las personas y permite interrelacionar diferentes caracteres, así como experiencias de cada persona y tomar como referencia para nuestras vidas (Bandura, 1986; Cecilia 2016).
Referencia:	Bandura, (1986) Aprendizaje cognoscitivo social.				

Teoría 1: Teoría de motivacional					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Idalberto Chiavenato	2006	Según Chiavenato (2006), Las personas que trabajan o que participan en las organizaciones. El Enfoque Humanista hace que el interés puesto en la máquina y en el método de trabajo, en la organización Formal y en los principios de la administración ceda prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los psicológicos y sociológicos). El Enfoque Humanista aparece con el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas en Estados Unidos, a partir de 1930. Esta teoría surgió gracias al desarrollo de las ciencias sociales, especialmente de la psicología y, en particular, de la Psicología del Trabajo. La psicología del trabajo pasa por dos etapas en su desarrollo. a).-El análisis del trabajo y de la adaptación del trabajador al trabajo. b).-La adaptación del trabajo al trabajador. p (84).	Chiavenato en su teoría indica que la motivación en las personas crean sus propias metas y estas siempre serán con perspectiva hacia un mejor futuro generando un buen ambiente de trabajo entre trabajadores de las áreas así mismo los gerentes mantendrán un mejor interés por el cuidado de las personas para que cualquier resultado no afecte a la organización, para este caso se debe contratar a personas con capacidades de crear estrategias que analicen el área de trabajo, y que se adapten a su nuevo trabajo sin dificultades para ello un buen equipo de trabajo con personas capaces de aportar y cumplir con las metas de la empresa, (Chiavenato, 2006).	La teoría motivacional para aplicar una estrategia dentro de la empresa se debe conocer bien el objetivo y el problema según Chiavenato las personas crean sus propias metas y objetivos siempre manteniendo una perspectiva para un mejor futuro de la empresa el factor humano es capaz de adaptarse a cualquier lugar de trabajo cualquiera q sea las condiciones laborales así mismo los gerentes de las empresa debe contratar a personas que sean capaces de analizar el trabajo, crear estrategias, así mismo deben crear un ambiente motivacional para un buen desempeño entre todos los trabajadores.	Al aplicar la teoría de motivación en la empresa, significa que se brindara las facilidades, al factor humano y que sea asunto de prioridad para los jefes el bien estar social laboral, así mismo serán capaces de adaptarse a cualquier lugar de trabajo, manteniendo los grupos sociales de la mejor forma, cada uno se desarrollara de manera más fiable manteniendo la confianza y podrá aportar sus conocimiento sin temor a equivocarse, así mismo se sentirán en la organización como si fuera su nueva casa familiar y habrá una buena relación entre compañeros y jefes de la empresa, esto reflejara en sus clientes. (Chiavenato 2006; Vélez; Marulanda y Montoya, 2013).
Referencia:	Chiavenato (2006), <i>Introducción a la teoría general de la administración</i> : México, séptima edición McGraw-Hill Interamericana educativo.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

Marulanda F; Montoya I; Vélez J	2013	Según Vélez; Marulanda y Montoya (2013. P. 205), indica que el estudio de las motivaciones que hacen que los trabajadores sean más productivos en las empresas se ha ampliado al área del emprendimiento, el cual es un tema de creciente interés económico y académico	La motivación dentro del área de trabajo será más productiva por lo mismo que sus colaboradores darán más de lo que esperaban sus propios jefes, así mismo el crecimiento de la empresa se verá muy favorable con intereses económicos y así mismo contar con personas de buen nivel académico. Vélez; Marulanda y Montoya (2013)	La teoría de la motivación interpuesta en la empresa con una buena área de trabajo, sus colaboradores se verán satisfechos al momento de dar sus esfuerzos y conocimiento en el desempeño de sus labores, esto dará un buen resultado para la empresa, manteniendo al personal colaborar (factor humano) en buenas condiciones se estará asegurando la supervivencia de la organización y así mismo a sus clientes ambos son importantes para el crecimiento de la empresa.	
Referencia:	Vélez; Marulanda y Montoya (2013). <i>Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. Medellín- Colombia: pensamiento y gestión</i> , N° 36. 6 DOI 10.14482.				

Teoría: Motivación humana					
Autor de la teoría	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
Idalberto Chiavenato	2006	Chiavenato, (2006). Para explicar la conducta organizacional, la Teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas. Para poder explicar cómo las personas se comportan, se hace necesario el estudio de la motivación humana. Así, uno de los temas fundamentales de la Teoría del comportamiento de la administración es la motivación humana, campo en el cual la teoría administrativa recibió voluminosa contribución. Los autores conductistas	Chiavenato, (2006). Para exponer la conducta organizacional, la Teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas. Para lograr exponer cómo las personas se comportan, se hace preciso el estudio de la motivación humana. Asimismo, uno de los temas fundamentales de la Teoría del comportamiento de la	Esta teoría será aplicada, buscando la buena relación de las personas tanto en los jefes y personal a su cargo , es necesario para que la empresa mantenga una ventaja hacia la competencia y el factor humano es el mejor recurso manteniendo un entorno agradable elevara el nivel de trabajo en equipo y la relación	La teoría de la motivación Humana dentro de la organización es aplicada en la empresa para mantener una buena relación de las personas no diferencia de grados jerárquicos de género y otros en consecuencia y mantener una Buena relación entre compañeros de trabajo creará un ambiente laboral

		<p>verificaron que el administrador necesita conocer las necesidades humanas para comprender mejor la conducta humana y utilizar la motivación como un medio poderoso para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones. (p. 283).</p>	<p>administración es la motivación humana, lugar en el cual la teoría administrativa recibió voluminosa colaboración. Los autores conductistas verificaron que el administrador necesita saber las necesidades humanas para constar principal la conducta humana y usar la motivación como un medio poderoso para perfeccionar la calidad de vida adentro de las organizaciones.</p>	<p>entre compañeros será la mejor, manteniendo su mentalidad abierta con ganas de aprender nuevas ideas para aportar a la empresa, las organizaciones tienen que estar innovando de esta manera y así el ambiente será más atractivo y acogedor para los colaboradores.</p>	<p>favorable manteniendo una mentalidad abierta y creativa, motivando a los colaboradores. Sin embargo esta teoría indica el valor, el aprecio, y la importancia del factor humano, hace posible y motiva a sentir que son parte fundamental de la empresa, las empresas de esta nueva generación se preocupan mucho por mantener a sus colaboradores satisfechos, motivados, así mismos se sentirán fieles a la organización y los resultados se reflejarán en satisfacción de sus clientes de la compañía atención al cliente de la empresa y esta tomara su ventaja frente a la competencia, por lo tanto la teoría de la motivación humana hace una análisis a profundidad del comportamiento de las personas con sus gustos y su nivel de ambición de esta manera se demuestra que las personas no están conformes con sus logros obtenidos ya sea de manera personal, social, profesional a nivel laboral, las personas hoy en día viven en un círculo de necesidades humanas, por lo mismo si satisface una necesidad, aparece otra que</p>
Referencia:	Chiavenato, (2006). INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN. Mexico: Séptima edición, Mc Graw Hill.				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
John C. Maxwell	1993	<p>Según Maxwell (1993), Agregar valor a alguien es mucho más que el ascenso personal o el mejoramiento organizacional. Es verdad que quienes se han desarrollado logran ascensos; y es igualmente cierto que las organizaciones mejoran y se expanden cuando tienen líderes dedicados al desarrollo de otros. Sin embargo, añadir valor es mucho más que eso. Es el enriquecimiento de la calidad de vida de las personas. Es la expansión del propósito de sus vidas y capacidades. El desarrollo de las personas es un cambio de vida para todos los involucrados. (p.177-178)</p>	<p>Maxwell (1993), Aumentar el valor de alguna persona significa que es muy considerable más que el progreso personal o el mejoramiento organizacional. Es la realidad que quienes se han desarrollado logran ascensos; y es igualmente la verdad que las organizaciones mejoran y se expanden cuando tienen líderes dedicados al progreso de otros. Así mismo, agregar valor es mucho más que eso. Es el enriquecimiento de la calidad de vida de los seres humanos que laboran dentro de la organización. Es el alargamiento del propósito de sus vidas y capacidades. El desarrollo de las personas es un cambio de vida para todos los involucrados dentro de la empresa.</p>	<p>Según las teorías de Maxwell nos hace mención que si a las personas que laboran alrededor de la organización, y son valoradas como tales les hacemos participe de temas importantes, esto les basta por lo mismo que tomarlas en cuenta para la toma de decisiones vale mucho más que otras cosas, se sienten motivadas, existen hoy en día personas dirigentes que se preocupan más por el factor humano que por otras cosas, personas que mayor motivación tienen entre compañeros dentro de la organización para el bienestar y el desarrollo de la empresa. Mantener a un grupo de personas y que todos apoyen a la empresa a sobre salir es el</p>	

				nuevo reto de los gerentes generales de cada empresa frente a la competencia hoy en día.	le urge satisfacer y así sucesivamente (Maslow,1987; Maxwell,1993; Chiavenato, 2007).
Referencia:	Maxwell (1993. <i>Desarrolle los líderes que están alrededor de Usted:</i> EE.UU. Editorial Caribe.				
Autor de la teoría	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	
Abraham H. Maslow	1987	Según Maslow (1987). El ser humano es un animal necesitado y raramente alcanza un estado de completa satisfacción, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se ha satisfecho un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano, y así sucesivamente. Es propio de los seres humanos estar deseando prácticamente siempre y a lo largo de toda su vida. No tenemos más remedio que estudiar las relaciones de todas las motivaciones entre sí y, en concomitancia, hemos de abandonar las unidades motivacionales aisladas si queremos conseguir el amplio entendimiento que perseguimos. La aparición del impulso o deseo, de las acciones que produce, y la satisfacción que se consigue de alcanzar el objetivo fina, todas ellas juntas, solamente nos proporcionan un ejemplo artificial, aislado, único y fuera de la estructura total de la unidad motivacional. P (09).	Las personas son seres raros que alcanza una etapa de completo bienestar, excepto en breves periodos de época. Tan rápido se ha satisfecho un deseo, aparece una nueva necesidad en su lugar. Cuando este se satisface, otro diferente se sitúa en primer lugar, Es adecuado de los seres humanos estar deseando algo usualmente eternamente y a lo largo de toda su vida. No tenemos más compensación que educarse sobre las relaciones de todas las motivaciones entre si y, en concomitancia, hemos de dejar las unidades motivacionales aisladas si queremos obtener la extensa comprensión que perseguimos. El descubrimiento del propulsión o ambición, de las acciones que produce, y la satisfacción que se consigue de lograr, fuera de la distribución total de la unidad motivacional.	Esta teoría se aplicara en el factor humano, por lo mismo que nos hace conocer más a profundidad a las personas, las cuales son inconformes con sus gustos, siempre desean cada día más y más y todo lo incluyen como necesidades cada vez que necesitan algo lo consiguen y se proponen a conseguir otras metas, es vivir en un mundo en círculo de las necesidades humanitarias, esta teoría analiza el comportamiento, motivación, comprensión, y el nivel de ambición y el factor de satisfacción del ser humano.	

Referencia: Maslow (1987). Motivación y Personalidad. Madrid-España : Ediciones Diaz de Santos, SA.

Datos del antecedente 1: nacional			
Título	Engagement y Satisfacción Laboral en operarios de una empresa privada de Lima	Metodología	Aplicada
Autor	Messarina Ríos, Ayleen Katia	Tipo	No experimental
Año	2019	Enfoque	Cuantitativo
Objetivo	Estudiar la relación entre engagement y satisfacción laboral en operarios de una empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima, se hizo un análisis de componentes principales con rotación.	Diseño	Explicativo – causal
Resultados	Los resultados obtenidos de la investigación de la empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima, os resultados expuestos fueron considerados aceptables, lo cual permitió afirmar la viabilidad del análisis factorial, logrando conseguir resultados altamente satisfactorios para la investigación.	Método	Aplicada- Corte transversal
		Población	Todos los empleados operarios de empresa privada,
		Muestra	100 operarios del sexo masculino entre 18 y 60 años con permanencia en la empresa mayor de 3 meses.
		Técnicas	Cuestionario de Compromiso Laboral UWES
Instrumentos			Cuestionario de 17 ítems
Conclusiones	Se concluye que según el estudio realizado a la empresa privada procesadora y distribuidora de vidrios y aluminio en Lima, donde el 70% de personas se encuentran laborando con un periodo definido así mismo	Método de análisis de datos	se calculó con el programa G-Power 3.1.9.2.
Redacción final al estilo artículo	Ríos (2019) determinó que existe un χ^2 de 80, y en la prueba esférica de Bartlett. se demostrando con el análisis correlacionar la relación es positiva entre la rotación del personal de la empresa y la satisfacción laboral.		
Referencia (tesis)	Rios,(2019) Tesis Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología. Lima: Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.		

Datos del antecedente: nacional			
Título	Engagement para mejorar la atención de los usuarios en el Centro de Salud Señor de los Milagros, Ate Vitarte, 2017	Metodología	Cuantitativo
Autor	Rojas García, Diana	Tipo	Proyectiva
Año	2017	Enfoque	Mixto
Objetivo	Proponer estrategias de Engagement para mejorar el servicio de atención al usuario del Centro de Salud Señor de los Milagros, Ate Vitarte, 2017	Diseño	Diseño no experimental, transversal.
Resultados	Por lo tanto, en la tesis titulada, Engagement para mejorar la atención de los usuarios en el Centro de Salud Señor de los Milagros, Ate Vitarte, 2017. Se consigue finalizar las propuestas para observar la solución de los problemas analizados mediante el proyecto.	Método	Sintagma Holística
		Población	31,023, personas
		Muestra	366 personas
		Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	Se aprecia que los resultados objetivos mediante el estudio de la tesis donde se propone estrategias de engagement para mejorar el servicio que atención del Centro de Salud Señor de los Milagros ubicado en Ate – Vitarte, sin embargo, el resultado obtenido con respecto a la calidad de servicio, servicio de atención, fueron negativos	Método de análisis de datos	Se realizó la encuesta con 22 ítems y se utilizó una escala tipo Likert de 5 puntos
Redacción final al estilo artículo	Rojas, (2017), mediante el estudio que se realizó al Centro de Salud Señor de los Milagros, ubicado en Lima. Nos da a conocer la influencia de engagement en la organización produciendo la satisfacción laboral, el cual se propuso algunas sugerencias de estrategias para mejorar el servicio se utilizó el instrumento de entrevistas a una población de 366, donde se comprueba que el problema más extenso es el mal servicio a los usuarios del centro de salud.		
Referencia (tesis)	Rojas, (2017). <i>Engagement para mejorar la atención de los usuarios en el Centro de Salud Señor de los Milagros, Ate Vitarte, 2017</i>		

Datos del antecedente 3: nacional			
Título	Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado	Metodología	Cuantitativo
Autor	Bertha Luz Mendoza Robles; Mike Julio Gutiérrez Figueroa	Tipo	descriptivo-correlacional
Año	2017	Enfoque	Mixto
Objetivo	En el presente estudio su objetivo principal es determinar la relación del engagement en el desempeño laboral del personal del hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.	Diseño	Corte transversal
Resultados	Los resultados indican que el engagement se relaciona en un 89.6% con el desempeño laboral de la organización de objeto de estudio, lo que género que ellos trabajen con mayo ahincó y satisfacción en el trabajo generando un mejor desempeño en sus labores.	Método	Escala de Utrecht de Engagement en el trabajo
		Población	286 colaboradores
		Muestra	muestreo probabilístico
		Técnicas	Cuestionario
		Instrumentos	Cuestionario por 17 ítems
Conclusiones	se demostró que en la presente investigación tiene una alta relación entre engagement y el desempeño laboral del “Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”	Método de análisis de datos	Se utilizado dos cuestionarios estructurados (Engagement y Desempeño laboral)
Redacción final al estilo artículo	Robles y Mike, (2018) evidenciaron que el engagement tiene una alta relación con el desempeño laboral.		
Referencia (tesis)	Robles, Gutiérrez Mike. (2018). <i>Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.</i> Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios.		

Datos del antecedente 4: nacional			
Título	Influencia Del Engagement En La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Una Agencia Bancaria En El Distrito De Cayma – Arequipa, 2018.	Metodología	
Autor	Sergio Fabian Delgado Paredes Katherine Solange Velásquez	Tipo	descriptivo - correlacional transversal,
Año	2018	Enfoque	cuantitativa
Objetivo	Determinar la influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, 2017.	Diseño	transversal
Resultados	Según el estudio que se realizó a agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa, en este proyecto se determina que la influencia del engagement en la satisfacción laboral, por lo cual se demuestra que si existe relación.	Método	Se aplica instrumento Uwes
		Población	25 personas
		Muestra	25
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Se utilizó cuestionario UWES, Utrecht Work Engagement Scale, Escala Utrecht de Engagement
Conclusiones	Mediante el estudio realizado para determinar la influencia del engagement en la satisfacción laboral de sus colaboradores de la agencia en Arequipa el análisis da como resultado con un puntaje de 0.819 la correlación es significativa, por lo tanto se puede resaltar que el engagement evidentemente tiene dominio en la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización, asimismo, mientras mayor sea el engagement más satisfacción laboral se puede percibir en la empresa ; el inverso, a menos engagement menor puede ser la calidad de satisfacción laboral dentro de la organización.	Método de análisis de datos	Se utilizo unifactorial como el trifactorial del UWES-9
Redacción final al estilo artículo	Delgado y Velásquez (2018), definió que el engagement influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la organización, sin embargo, si existe poco engagement, la satisfacción laboral de los colaboradores, el resultado será de nivel bajo.		
Referencia (Tesis)	Delgado; Velásquez (2018). <i>Influencia Del Engagement En La Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De Una Agencia Bancaria En El Distrito De Cayma – Arequipa, 2018.</i> Tesis De Título Profesional De Licenciado En Administración De Negocios. Arequipa, Perú: Universidad Católica San Pablo.		

Datos del antecedente 5: nacional			
Título	Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017.	Metodología	
Autor	Alcántara Quiñones, María Luisa.	Tipo	Correlacional
Año	2017	Enfoque	
Objetivo	Determinar la relación que existe entre Engagement y Satisfacción Laboral del área administrativa en la empresa UNIMAQ S.A. Trujillo, año 2016	Diseño	Transversal correlacional.
Resultados	Los resultados obtenidos del estudio concluyeron que en cuanto al nivel de Engagement, el 52.5% de los colaboradores se ubican en un nivel bajo, mientras que, de acuerdo a la satisfacción laboral, se observó que el 62.5% se encuentran parcialmente insatisfechos.	Método	no experimental y de corte transversal
		Población	
		Muestra	40
		Técnicas	cuestionario Utrecht Work Engagement Scale (UWES – 17)
		Instrumentos	Likert y el Cuestionario SL SPC
Conclusiones	Se encontró una relación en extremo significativa, directa en el Engagement con la Satisfacción laboral en el personal encuestado, lo cual significa que es un factor sobresaliente para la satisfacción laboral de la organización, así mismo los trabajadores demostraron un resultado de calidad bajo, los colaboradores mencionados en el estudio presentaron niveles altos de Engagement, en las dimensiones que demuestran los porcentajes de nivel bajo, lucrados en la investigación y los colaboradores de la organización.	Método de análisis de datos	Cuestionario UWES – 17 de Bakker y Shaufeli (2003), agrupado en tres dimensiones: vigor, dedicación y absorción
Redacción final al estilo artículo	Alcántara (2017), evidenció que los colaboradores se encuentran en un nivel muy bajo, lo que significa que dentro de la organización existe una relación directa del engagement en el personal de la empresa, para mantener una buena satisfacción laboral.		
Referencia (tesis)	Alcantara (2017), <i>Relación entre Engagement y Satisfacción Laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S.A Trujillo, año 2017.</i> (Tesis De Obtener El Título Profesional De Licenciada En Administración). Trujillo-Perú: Universidad Cesar Vallejo.		

Datos del antecedente 1: Internacional			
Título	Influencia del engagement académico en la lealtad de estudiantes de posgrado: un abordaje a través de un modelo de ecuaciones estructurales	Metodología	Explicativa
Autor	Cavazos, J.; Encinas, F.	Tipo	Exploratoria
Año	2016	Enfoque	De corte transversal
Objetivo	Medir las creencias de autoeficacia académica, el compromiso afectivo con la universidad y el impacto del engagement académico sobre la lealtad de los estudiantes de posgrado en la prestación de servicios educativos;	Diseño	Investigación empírica no experimental
Resultados	Según el estudio realizado muestra que la lealtad incrementa en tanto mayor sea el engagement de los estudiantes en su proceso académico. A su vez, tanto las creencias de autoeficacia académica percibida como el compromiso afectivo son predictores de la lealtad, a través del engagement académico.	Método	Explicativa
		Población	484
		Muestra	No probabilística, muestreo por conveniencia.
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
Conclusiones	La investigación nos señala que la lealtad es explicada por la implicación que tiene una persona en un proceso académico como estudiante de postrado, lo que a su vez es percibido como el compromiso afectivo gracias al engagement académico.	Método de análisis de datos	Matriz de correlaciones de Spearman y estadísticos descriptivos
Redacción final al estilo artículo	Cavazos y Encinas, (2016) determinaron que la lealtad aumentará siempre y cuando sea mayor al engagement de los estudiantes en su proceso académico, será percibido desde una primera instancia que el compromiso afectivo.		
Referencia (tesis)	Cavazos, J., Encinas, F. (2016). <i>Influencia del engagement académico en la lealtad de estudiantes de posgrado: un abordaje a través de un modelo de ecuaciones estructurales</i> . Universidad ICECI. España.		

Datos del antecedente internacional 2			
Título	Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de Villavicencio	Metodología	Exploratorio
Autor	Solvey Milena Álvarez; Julieth Peña Fuentes,	Tipo	Descriptivo
Año	2016	Enfoque	Transversal
Objetivo	Adaptar psicométricamente la Utrecht Work Engagement Scale– UWES en una muestra de profesores universitarios de la ciudad de Villavicencio, mediante evidencias de validez y confiabilidad.	Diseño	Descriptivo
Resultados	Según el estudio realizado nos mencionan que la confiabilidad es adecuada para la escala adaptada, con un Alfa de Cronbach de .889 para la escala tota	Método	Descriptiva
		Población	Todos los docentes de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Villavicencio.
		Muestra	93 profesores
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario sociodemográfico Utrecht Work Engagement Scale – UWES.
Conclusiones	En esta investigación se determinó que la prueba fue aplicada con éxito a los docentes universitarios de la UCC sede Villavicencio, en este caso los dos factores que más influencia fueron el entusiasmo por el trabajo y la persistencia en el trabajo. Por lo que se concluye es conveniente utilizar la UWES como medida de Engagement para la población docente para un mejor constructo en el contexto laboral.	Método de análisis de datos	programa SPSS
Redacción final al estilo artículo	Alvares y Peña, (2016) evidenciaron que utilizando UWES como medida de Engagement para la población docente se eligió buenos resultados en cuanto al entusiasmo y persistencia un mejor manejo en el contexto laboral.		
Referencia (tesis)	Alvares, S; Peña, J. (2016). <i>Adaptación del Utrecht Work Engagement Scale – UWES en profesores universitarios de Villavicencio</i> . Universidad Cooperativa de Colombia sede Villavicencio. Colombia.		

Datos del antecedente: internacional 3			
Título	Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas	Metodología	Descriptivo
Autor	Isabel Sanclemente Vinué; Carmen Elboj Saso; Tatiana Íñiguez Berrozpe.	Tipo	descriptivo
Año	2017	Enfoque	Transversal
Objetivo	Determinar el nivel de engagement y la relación con las seis áreas de la vida laboral en los profesionales de enfermería en la ciudad de Huesca (España) y su asociación con las variables sociodemográficas y laborales	Diseño	Descriptivo
Resultados	Mediante el estudio realizado a los profesionales de enfermería se obtuvo como resultado que el 91% son mujeres con edad mayor, que el 35 % la muestra presenta altos niveles de engagement (altos de implicación, eficacia, y energía). Así mismo se relaciona con el clima laboral en las tres áreas del engagement; tiempo de servicio en el área, años de profesión, años de edad y tiempo en el sector salud.	Método	Descriptivo
		Población	Total de profesionales de de enfermería en la ciudad de Huesca (España)
		Muestra	527 profesionales
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario de 16 ítems tipo Likert. El segundo consta de 29 ítems.
Conclusiones	En la población estudiada presenta altos niveles de engagement laboral y congruencia entre las subescalas de la vida laboral y la organización, con la excepción de la subescala de justicia, puesto que los individuos encuestados creen que la organización los trata de forma injusta.	Método de análisis de datos	SPSS Statistics V17.0.
Redacción final al estilo artículo	Sanclemente y Elboj e Íñiguez, (2017) demostraron que a través del tiempo se adquiere mayor experiencia en los trabajos que se realiza se focaliza de esta manera el Engagement influye en la satisfacción laboral, siendo eficaces en el trabajo, por otra parte las enfermeras a quien se les encuestó en la ciudad de Huesca-España se demostraron que las personas mantienen un trato de la organización de manera justa.		
Referencia (tesis)	Sanclemente; Elboj y Íñiguez. (2017) <i>Engagement o compromiso en profesionales de enfermería: variables socio-demográficas y laborales asociadas</i> (artículo) Zaragoza. España.		

Datos del antecedente: internacional 4			
Título	Motivación Laboral y Engagement	Metodología	Descriptivo
Autor	Adriana Laura Berar	Tipo	Exploratorio
Año	2015	Enfoque	Transversal
Objetivo	Identificar la relación existente entre Motivación laboral y Engagement, entendiendo por engagement como “un estado mental positivo de realización, Relacionado con el trabajo, que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción.	Diseño	No Experimental
Resultados	En el estudio realizado se demuestra el total de empleados relevados el cual registra niveles medio- altos de motivación siendo el mayor número de empleados con nivel alto motivacional (satisfacción laboral, relación con compañeros y su desempeño), se pudo observar que los valores que se refieren a las relaciones interpersonales se presentan como positivos, y se pudo ver que existe una alta conexión grupal, lo cual genera un clima apropiado para el desarrollo de las personas y el buen clima laboral	Método	Descriptivo
		Población	184
		Muestra	105
		Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Planilla de datos demográficos. Cuestionario UWES. Cuestionario de Motivación Laboral.
Conclusiones	El estudio realizado de Motivación Laboral y Engagement nos demuestra que cuanto más motivado este el trabajador, se registran niveles más altos de engagement. Esto nos permite reflexionar acerca de la importancia de la motivación en el ambiente laboral, porque aquellos trabajadores que están motivados demostraron estar implicados en su trabajo y comprometidos con la organización.	Método de análisis de datos	SPPS
Redacción final al estilo artículo	Laura, (2015) demostró que los colaboradores de las organizaciones estarán satisfechos laboralmente, además tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo y jefes porque mientras existe una motivación laboral y buen trato personal, así mismo si el trabajador se encuentra más motivado el Engagement será mayor su relación en la organización.		
Referencia (tesis)	Laura. (2015). <i>Motivación Laboral y Engagement</i> . Buenos Aires, Argentina: Universidad Fasta.		

Datos del antecedente: internacional 5			
Título	Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”	Metodología	Explicativa
Autor	Pamela Frías Castro	Tipo	cognitiva o afectiva
Año	2014	Enfoque	enfoque afectivo o cognitivo
Objetivo	Recaudar información acerca del nivel de satisfacción y compromiso de los trabajadores de la ONG	Diseño	No experimental
Resultados	El proyecto realizado dio como resultado que en la organización se realizó la revisión teórica de distintas maneras que permiten ver las principales causas y con ellos pudo determinar el principal factor que lleva a los jóvenes a permanecer más tiempo en la organización.	Método	Cualitativo
		Población	Total de trabajadores de la ONG
		Muestra	26 trabajadores
		Técnicas	Se realizó entrevistas de salida y una encuesta como técnica de recolección de datos
Instrumentos	Encuesta		
Conclusiones	Mediante el estudio realizado la ONG es posible concluir que, pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes, que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta, no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización.	Método de análisis de datos	Tabulación
Redacción final al estilo artículo	Frías, (2014) indicó que los colaboradores deben buscar el tipo de trabajo que les agrada y deben ser conscientes de lo que desean de esta manera promoverán la satisfacción laboral de esta manera realizaran su trabajos a gustos y a conciencia.		
Referencia (tesis)	Frías. (2014). <i>Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y</i> (tesis de posgrado de economía y negocios). Santiago-Chile: Universidad de Chile.		

categoría 1: satisfacción laboral					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
García Rada	2017	Rada 2017, La satisfacción laboral, podría 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. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser". Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son: Las necesidades, los valores y los rasgos personales. (p. 69-70).	La satisfacción laboral se define como una etapa sensible positivo siendo el resultado satisfactorio sobre varias actitudes que realiza un trabajador siendo la manera de proceder del colaborador en su propia área de trabajo, la satisfacción es la forma que está basada en los valores, creencias, que las personas crean en su área de trabajo. Las acciones están determinadas juntamente por las características actuales del lugar, como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Las clases y características del empleado que afectan sus percepciones, debería ser lo que desea un empleado de su posición que tiene su compromiso y los factores con la responsabilidad que posee dentro de la empresa.	Satisfacción laboral de los colaboradores de cada organización, es obteniendo un resultado favorable cuando realiza sus labores dentro de la organización brindando sus servicios para el cual haya sido contratado, se podrá medir el nivel de conocimiento que este emplea para desarrollar las actividades laborales basadas en sus propios conocimientos, capacidades, valores, creando a la vez una área de trabajo favorable para todos sus compañeros de su área, el factor humano es la parte mas importante dentro de la organización considerándolo así como un eje principal.	Señala que analizar la satisfacción laboral dentro de la empresa es un punto muy importante, tratándose del factor humano, que es vital para el desempeño de la organización, esto nos lleva a analizar el nivel de conocimiento, capacidades, valores personales, y como los emplea en el área donde labora, el cual se considera un eje principal dentro de la organización que están prestando sus servicios, así mismo al realizar el estudio se sabrá si están satisfechos o insatisfechos, en algunos casos afecta la cultura, las creencias y los valores de cada persona, y estos afectan o favorecen según sea el resultados al rendimiento personal y de la empresa. Sin embargo, la teoría de Ortega indica que la satisfacción laboral en la que se encuentra cada trabajador, puede ser que dé un buen resultado de su desempeño por realizar un mejor trabajo basándose en la valoración que se le da, tanto de forma individual y colectiva en un contexto laboral saludable, lo que conlleva a conseguir un buen ambiente y resultado para la Empresa. La satisfacción laboral cumple una función muy importante sobre el comportamiento de las personas dentro de
Referencia:	Rada (2017), <i>psicología laboral</i> .				
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

<p>CHIANG, M; NÚÑEZ, A Y HUERTA, P.</p>	<p>2007</p>	<p>Chiang; Núñez Y Huerta, (2007). La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas sin intervenir el lugar que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de grupos de profesores universitarios, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (p.05).</p>	<p>La satisfacción en el trabajo es significativa cualquiera que sea el cargo, estudio o el desempeño laboral; no es exclusivamente en términos de la comodidad anhelado de los colaboradores en cualquier lugar que se desarrollen profesionalmente, así mismo esto se debe ver reflejado en los resultados final de sus metas.</p>	<p>Los colaboradores se sentirán satisfechos colaborando en la empresa, en cualquier área que se desempeñen laboralmente.</p>	<p>las áreas de trabajo, así mismo se recomienda que las organizaciones mantengan al personal en un clima laboral estable, con la finalidad que los resultados sean de lo mejor, por lo tanto, se recomienda que las empresas, áreas laborales deben rodearse de personas positivas, creativas, honestos, sinceros, responsables, ideales para los puestos que se desempeñan para su desarrollo, y los resultados del área y de la empresa sea de lo mejor esperados. (Chiang; Núñez; Huerta, 2007; Barraza, A; Ortega, F y Ortega, M.,2010; Rada 2017).</p>
<p>Referencia:</p>	<p>CHIANG; NÚÑEZ Y HUERTA. (2007) <i>Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior</i>, icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, n° 72, septiembre-diciembre 2007, ISSN: 02 12-7377.</p>				
<p>Autor/es</p>	<p>Año</p>	<p>Cita</p>	<p>Parafraseo (3)</p>	<p>Aplicación en su tesis (4)</p>	
<p>Barraza, A; Ortega, F y Ortega, M.</p>	<p>2010</p>	<p>Barraza, A; Ortega, F y Ortega, M. “La satisfacción laboral se puede definir, inicialmente, como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y</p>	<p>La satisfacción laboral se define como el ambiente donde cada persona labora se precisa, inicialmente, como la manera del colaborador en su centro laboral, esta actitud en algunas oportunidades está sujeta a creencias, cultura, y así mismo a valores</p>	<p>La satisfacción laboral y la cultura, son creencias, los valores personales influyen en un nivel muy alto en el desempeño laboral de cada colaborador de la organización, en algunos casos pueden favorecer y en otros pueden afectar el área de donde labora y al desempeño de sus</p>	

		la valoración del trabajador desarrollando su propio trabajo laboral, el cual implica también una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral, que influirán de una manera significativa resultados” (p.01).	personales que influye en el desarrollo de su propio desempeño laboral que influirán de una manera significativa resultados finales al cumplimiento de las metas.	compañeros esto se corroborará en el resultado final.	
Referencia:	Barraza; Ortega y Ortega. <i>Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento.</i> V foro de investigación de educación. Durango- México.				

Categoría 1: Seguridad Laboral.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (1)	Aplicación en su tesis (2)	Redacción final (1+2+3+4)
C. RAY	2000	Según Ray, (2000). La legislación de compensación tiene el ostensible propósito de proteger al trabajador mediante niveles obligatorios de compensación que debe pagar el patrono por diversas lesiones en las que pudiese incurrir el trabajador. No obstante, hay una característica que hace que los sindicatos estén insatisfechos con el sistema de compensación: la inmunidad a cualquier responsabilidad adicional a la que el sistema garantiza al patrono, excepto en aquellos casos en los que se pueda comprobar "gran negligencia p (14).	En su Teoría Ray (2000) indica La ley de compensación tiene el incuestionable objetivo de resguardar al colaborador mediante niveles obligatorios de resarcimiento que debe solventar el patrono por diversas lesiones en las que pudiese cometer el trabajador. No obstante, hay una característica que hace que los sindicatos estén insatisfechos con el método de resarcimiento: la inmunidad a cualquier compromiso sumado a la que el régimen garantiza al patrono, excepto en aquellos casos en los que se pueda evidenciar "gran desinterés	En el estudio a realizar la categoría de trabajo se utilizará dentro de la organización para garantizar una buena seguridad laboral en la compañía para todos los personales ya sea directo e indirecto que tenga que comprometerse la empresa, no solo basta con la remuneración mensual por su s servicios y dejar de lado su seguridad laboral y que estén expuesto a cualquier peligro. Esta parte en absoluto le corresponde el accionar a los gerentes	La seguridad laboral dentro de la empresa nos permite garantizar el bienestar físico y psicológico de las personas y sea de forma directa o indirecta, así mismo nos indica que el trabajador debe recibir de forma obligatoria una compensación ante algún incidente que se produzca en la Empresa, no basta con la remuneración mensual que se les brinda por un servicio prestado esta parte en absoluto les corresponde el accionar a los Gerentes Generales especialmente el área de Recursos Humanos y a otras organización de trabajo a nivel internacional así como a los ministerios y organizaciones mundiales en donde se resuelve cuando vulneran nuestros derechos como trabajadores, según el donde indican que la

				generales y Recursos Humanos	seguridad laboral influye en el desarrollo de las actividades, no obstante se menciona que algunas personas mantienen más de un cargo y esto conlleva a formar irritación, estrés laboral en algunas personas produce agitación y consume de medicamentos, para controlar la ansiedad producida por la sobre carga laboral a pesar de todo se recomienda que cada colaborador debe mantener una buena relación con los compañeros para incentivar la satisfacción laboral dentro de la organización comprometiendo a toda la empresa a trabajar en conjunto, en algunos países desarrollados a sus colaboradores importancia que les dan a sus trabajadores es excelente inician la creación de una buena relación entre los jefes y el personal a su cargo y forman un triángulo entre Colaboradores-Organización – Salud, sí fortalecen al factor humano
Referencia:	Ray, (2000). <i>SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD 4ta Edición: México</i> . PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A.				
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	
Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo: Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención - 1a ed. - Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Oficina de País de la OIT	2014	Las condiciones de trabajo son aquellos factores tales como la organización, el contenido y el tiempo de trabajo, la remuneración, la ergonomía, la tecnología involucrada, la gestión de la fuerza de trabajo, los servicios sociales y asistenciales y, también, la participación de los trabajadores. (P. 13).	Las situaciones de trabajo son aquellos factores tales como la clasificación, el contenido y el período de trabajo, los honorarios, la ergonomía, el conjunto de técnicas involucrada, la gestión del impulso de trabajo, los servicios sociales y asistenciales y, asimismo, la colaboración de los trabajadores	La seguridad laboral dentro de la empresa es un factor de suma importancia para todo el personal que labore dentro y fuera de la organización, la seguridad laboral tiene mucha influencia en el desarrollo de las actividades de sus colaboradores para con la empresa, sin embargo no basta con buena remuneración en algunas personas eso no les hace sentir satisfechos en sus labores con la empresa	
Referencia:					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo (3)	Aplicación en su tesis (4)	

<p>Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo: Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención - 1a ed. - Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Oficina de País de la OIT</p>	<p>2014</p>	<p>Según los autores (...) Se relacionan con las características de los trabajadores. Si las demandas del medio ambiente de trabajo superan las capacidades de los trabajadores para hacerles frente se dan síntomas que conducen a cuadros de estrés. Reacciones psicofisiológicas (fatiga, irritabilidad, trastornos del sueño, ansiedad) y comportamentales (consumo de medicamentos, retraimiento social, tabaquismo, violencia). P (28).</p>	<p>En Resumen, según la teoría se relacionan con las características de los colaboradores. Si las demandas del círculo ambiental de trabajo y compromiso superan las capacidades de los trabajadores para hacerles frente al desempeño de sus obligaciones a pesar de todo se dan síntomas que conducen a síntomas de estrés. Reacciones psicofisiológicas (agitación, irritabilidad, trastornos del sueño, angustia) y comportamentales (consumo de medicamentos, aislamiento social, afección, violencia</p>	<p>En síntesis la categoría de seguridad laboral se aplicara dentro de la empresa para analiza la satisfacción de los trabajadores en sus puestos de trabajo y el nivel de compromiso que están manejando para con la empresa, sin embargo algunos trabajadores tiene más responsabilidad o más cargos a otras persona y esto está conduciendo a un estrés laboral , agitación, consumo de medicamentos, aislamiento social, afección, violencia con sus mismo compañeros, irritabilidad, y trastornos del sueño.</p>	<p>(Ray 2000; Martínez y Reyes, 2005; Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo: Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención - 1a ed. - Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Oficina de País de la OIT (2014)</p>
<p>Referencia:</p>	<p>Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Organización Internacional del Trabajo: Salud y seguridad en el trabajo (SST). Aportes para una cultura de la prevención - 1a ed. - Buenos Aires: Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social; Ministerio de Educación; Instituto Nacional de Educación Tecnológica, Oficina de País de la OIT (2014).</p>				
<p>Autor/es</p>	<p>Año</p>	<p>Cita</p>	<p>Parafraseo (3)</p>	<p>Aplicación en su tesis (4)</p>	

<p>M, Martínez; M, Reyes.</p>	<p>2005</p>	<p>Según Martínez y Reyes, (2005). Donde indica que un aspecto teórico importante para entender las diferencias entre los países, dentro de un mismo país y en las diferentes épocas en la relación con la atención a la salud de los trabajadores, es el modelo o paradigmas son las formas o maneras que la ciencia y la sociedad abordan la relación hombre- trabajo – salud, desde el punto de vista teórico y práctico, que difieren en los aspectos diferentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos. 2. Métodos más utilizados para el estudio de la relación hombre- trabajo – salud. 3. Enfoque del proceso salud- enfermedad. <ol style="list-style-type: none"> a) Desde la perspectiva en que se aborde: de la salud (hombre sano) o de la enfermedad hombre enfermo. b) Desde el aporte conceptual teórico (violinista o social). <p>P (43).</p>	<p>En el cual indica que un aspecto hipotético significativo para distinguir las diferencias entre los países, internamente de un mismo país y en las diferentes épocas en la relación con el cuidado a la salud de los trabajadores, es el modelo o paradigmas son las formas o maneras que la ciencia y la sociedad abordan la correlación hombre- trabajo – salud, a partir de allí la posición de vista teórico y práctico, que difieren en los aspectos diferentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos. 2. Métodos más utilizados para el estudio de la relación hombre- trabajo – salud. 3. Enfoque del proceso salud- enfermedad. <ol style="list-style-type: none"> a) Desde la perspectiva en que se aborde: de la salud (hombre sano) o de la enfermedad hombre enfermo. b) Desde el aporte conceptual teórico (violinista o social). 	<p>La Siguiente teoría aportara para analizar y ver la diferencia que existe entre otros países y la importancia que he al dan a sus trabajadores de las empresas tanto así que buscan una relación continua entre sus colaboradores- organización- salud, es el punto de partida para la toma de decisiones teóricas y prácticas. Para ello tienen que desarrollar tres puntos muy importantes los objetivos, cuáles son los métodos más usados el dicho fin, y el enfoque para un procedimiento de salud- enfermedad de darse el caso en algún colaborador en la empresa</p>	
<p>Referencia:</p>		<p><i>Martínez y Reyes, (2005). Salud y Seguridad en el Trabajo</i></p>			

Población					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Joaquín Tomás	2009	Es el conjunto de todo el individuo que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. La población deberá ser definida sobre la base de las características que delimitan, que la identifican y que permiten la posterior selección de unos elementos que puedan entender como representativos (muestra). Hay que distinguir entre población diana o población objetivo (aquella población a la que se desea extrapolar los resultados del estudio) y población accesible (aquella población cuyos individuos son directamente accesibles al investigador para seleccionar la muestra) P (21).	Es un grupo de personas o objetos que representaran como población con la cual se trabajara para obtener información, la población debe ser definida por las características que presenten y las cuales nos permitan identificarlas y seleccionarlas las cuales se convertirán en nuestras muestras	La población nos permitirá reconocer con cuantas personas o objetos en general nos servirán para la obtención de la información para el trabajo de investigación, los cuales los podremos identificar bajo algunas características.	Para este proyecto la población se refiere a la extracción de información en general para desarrollar el proyecto y para ello existen metodología para captar la población a estudiar, como sus características, géneros y otros en común que nos permita diferenciar, posteriormente extraeremos la muestra para realizar el análisis de la población, Existen procedimientos, los cuales nos dirigirá a una buena elección de muestreo y la extracción de datos y los cuales se tendrá que agrupar mediante una lista, seguidamente se decidirá el tamaño de la muestra con la que se trabajara el proyecto, y con qué variables se realizara el estudio, y la selección de la muestra dependiendo el objetivo que será al azar o por conveniencia.(Tomás 2009).
Número de colaboradores:					
Referencia:	Tomas (2009), <i>fundamentos de Bioestadística y análisis de datos para enfermería</i> : Barcelona-España Servei de publicacions				
Muestra Aleatorio Simple					
Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Aplicación de la técnica de muestreo	
		Es el método conceptualmente más sencillo. Básicamente, consiste en elegir al azar de una lista de los individuos que formaran parte de las	Con este método de muestreo Aleatorio Simple de toda una población no es tan sencillo, pero con la	El método de muestreo Aleatorio simple la cantidad o porción de la	

<p>Joaquín Tomás</p>	<p>2009</p>	<p>muestra. Para llevar a cabo un muestreo aleatorio simple se siguen los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se confecciona la lista de todos los elementos de la población, asignándoles números consecutivos de 1 a N el total de elementos de la población. Esto supone que están claramente definidas cuales son las unidades de base de la muestra. Es decir, si se trata de individuos, grupos, familias cuales son las unidades de base ha de ser la misma en toda la muestra; no se puede seleccionar un individuo, luego una familia, etc. 2. Se decide el tamaño deseado de la muestra. Llamaremos N al número de elementos de la muestra. Para conocer el tamaño de la muestra existen tablas ya elaboradas y pruebas estadísticas que la determinan en función del tamaño de la población, del tipo de variables a estudiar y del nivel de confianza deseado. 3. Se extraen al azar los N elementos que sean necesarios para completar el tamaño de la muestra requerido. Para esta extracción se pueden utilizar distintos métodos, como tablas de números aleatorios, sistemas de lotería o cualquier otro sistema que se ajuste a leyes del azar. <p>En la práctica, a menos que se trate de poblaciones pequeñas o de estructuras muy simples, es difícil aplicar este tipo de muestreo de forma eficaz. P(24).</p>	<p>diferencia que nos da la seguridad que todos los individuos la masa en general tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra, esto implica que es probable la selección es independiente, a diferencia de las demás personas.</p>	<p>población en General que se seleccionó por medio de sus características en particular, los cuales existen pasos. Primeramente se realiza una lista con todos los elementos de forma ordenada asignándoles grupos para trabajar como la muestra de la población. Posteriormente se decide el tamaño de la muestra con la que se desea trabajar, las cuales se trabajó mediante tablas que se basan al tamaño de la población y las variables a estudiar. Luego se recoge la muestra de manera al azar solamente los elementos que son necesarios para terminar el estudio que se realiza.</p>
<p>Número de colaboradores:</p>				
<p>Referencia:</p>	<p>Tomas (2009), <i>fundamentos de Bioestadística y análisis de datos para enfermería</i>: Barcelona-España Servei de publicacions.</p>			
<p>Unidades informantes</p>				

Autor/es	Año	Cita	Parfraseo	Descripción de cada unidad informante	Redacción final
Hernández, J; Mirabal, P; Otalvora, J y Uzcátegui, M;	2014	Según Hernández; Mirabal; Otalvora; Y Uzcátegui (2014), indicaron que las unidades de informantes Son aquellas personas que por sus vivencias, capacidad de relaciones pueden ayudar al investigador, convirtiéndose en una fuente importante de información y a la vez les va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios (p. 05)	Las unidades informantes son las unidades de personas que conocen bien a fondo el tema a investigar y por tal experiencia ayudaran con sus conocimientos al investigador haciendo mas real y veredicto la investigación.	a) Recursos Humanos de la Clínica San Marcos b) Ex trabajadores de la institución.	Las unidades informantes para realizar este análisis serán las personas que laboran en el departamentos de Recursos Humanos de la Clínica San Marcos, las cuales ayudaran con sus conocimientos y experiencias; brindando toda la información necesaria, de la misma manera a los ex trabajadores de la misma Empresa (Hernández, Mirabal 2014)
Número de xx xx:	50 colaboradores				
Referencia:	Hernández; Mirabal; Otalvora; Y Uzcátegui (2014), <i>Población, muestra, informantes calve, variable y de unidades de análisis</i> . República Bolivariana de Venezuela; Universidad Pedagógica Experimental Libertador; Instituto de Mejoramiento Profesional del Magisterio; Coordinación Local de Investigación y Postgrado Núcleo Academiso Mérida.				

Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Bernal, C.	2010	Bernal, C. (2010) , La encuesta Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que Cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan Con el propósito de obtener información de las personas. Pág. (194).	Bernal, C. (2010) , las técnicas de la encuesta es la sustracción de la información por intermedio de encuestas que se realiza a la muestra el cuestionario debe ser preciso.	Para realizar es estudio del presente proyecto es importante saber que tipo de encuesta se debe realizar para la recolección de los datos de la empresa	En el presente proyecto se realizará la recolección de datos por medio de la encuesta a todos los trabajadores de la empresa donde se realizará el estudio mediante u cuestionario.
Referencia:	Bernal, C. (2010) , <i>Metodología de la investigación, Colombia</i> . PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010, Tercera edición.				
Instrumento: Cuestionario analizado en la escalar de Likert.					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Matas, A.	2018	Matas, A. (2018) . El cuestionario Tipo Likert constituye uno de los instrumentos más utilizados en Ciencias Sociales y estudios de mercado. No obstante, existe cierto debate sobre el formato de estas escalas para obtener datos de calidad.	Según Matas, A. (2018) , Este cuestionario es uno de los más veraces en la obtención de los datos de las encuestas, los resultados son de alta calidad con referencia a otros instrumentos de análisis.	En el estudio que se realizara al proyecto se utilizara el cuestionario tipo Likert, con la finalidad que el encuestado sea más preciso en sus respuestas, estas sean de confiabilidad.	En este proyecto se utilizara la escala de Likert con la finalidad de que los encuestados tengan una mayor facilidad para responder las preguntas según sea el cuestionario, asi mismo las respuestas serán de mayor garantía para el estudio.
Técnica: Encuesta					
Autor/es	Año	Cita	Parafraseo	Aplicación en su tesis	Redacción final
Matas, A.	2018	Matas, (2018) . El cuestionario Tipo Likert constituye uno de los instrumentos más utilizados en Ciencias Sociales y estudios de	Según Matas, A. (2018) , Este cuestionario es uno de los más veraces en la obtención de los datos de	Además, utilizaremos como técnica la encuesta y un cuestionario de tipo Likert, para que los encuestados puedan	La técnica de encuesta que se utilizara en este proyecto es de tipo Likert, para darles mayores facilidades a los encuestados los cuales podrán responder de manera fácil y

	mercado. No obstante, existe cierto debate sobre el formato de estas escalas para obtener datos de calidad.	las encuestas, los resultados son de alta calidad con referencia a otros instrumentos de análisis.	responder de manera más fácil y precisa según el cuestionario; en esta metodología los instrumentos son psicométricos por ser las respuestas con mayor facilidad de si/no, con este resultado se medirá el nivel de satisfacción de cliente; por lo tanto es de mucha importancia saber proponer las dimensiones y los componentes de lo que se desea analizar (Matas, 2018).	precisando el cuestionario, con los resultados obtenidos se podrá medir el nivel de satisfacción laboral en la empresa a estudiar proponiendo las dimensiones del proyecto, Así mismo se procede a realizar una encuesta a los empleados de la Clínica San Marcos en el año 2019 detallada con preguntas y 5 opciones de respuesta desde: Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD (Palma, 1999).
Referencia:	Matas, A. (2018). <i>Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión</i> . (España) Revista Electrónica de Investigación Educativa, 20(1), 38-47. https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347			