



**Tema.**

Talento humano de las MIPYMES instituciones en el departamento de Chontales.



**Sub-tema.**

Satisfacción laboral en el Ministerio de Salud SILAIS-Chontales, durante el año 2018.



## DEDICATORIA

### **Primeramente, a Dios**

Por darnos cada día la fortaleza y sabiduría para continuar en cada una de nuestras decisiones, la salud, los recursos y la oportunidad de culminar nuestra formación profesional.

### **A nuestros padres**

Glenda María Aragón, Flor de María Guerra Mendoza, Félix Pedro Barrera García y Maritza del Carmen Díaz Lumbi

Por habernos dado la vida, por darnos una carrera para nuestro futuro, por creer en nosotras y por apoyarnos en todo momento, por instruirnos con valores y principios que nos han permitido ser unas personas de bien y así llegar a esta etapa de nuestras vidas; este trabajo que nos llevó tiempo en hacerlo es para ustedes, aquí esta lo que ustedes nos brindaron, solamente les devolvemos lo que ustedes nos dieron en un principio.



## AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a todas aquellas personas que nos dieron su apoyo durante el transcurso de nuestra carrera, especialmente a:

### DIOS

Por habernos guiado a lo largo de estos 5 años de la carrera, por darnos entendimiento, sabiduría y paciencia, por ser la principal fortaleza en los momentos de debilidad, por brindarnos una vida llena de oportunidades, de experiencias y aprendizajes.

### NUESTROS PADRES

Por el apoyo moral, económico, por habernos dado la oportunidad de tener una buena educación en el transcurso de nuestras vidas, y sobre todo por ser un ejemplo a seguir.

### A NUESTROS MAESTROS

Por brindarnos su guía y sabiduría durante el transcurso de nuestra carrera, quienes han sido pilares en nuestro camino; quien con sus orientaciones, conocimientos, persistencia, paciencia y motivación nos han impulsado al desarrollo de nuestra formación profesional.



## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “Satisfacción laboral en el Ministerio de Salud SILAIS-Chontales”, se realiza con el propósito de determinar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del Ministerio de Salud en el SILAIS-Chontales durante el año 2018. En los antecedentes se tomaron 7 estudios internacionales y un estudio nacional en relación a nuestra tesis; en el planteamiento del problema se realiza un estudio de posibles problemas en la institución, en nuestro marco teórico se encuentra la descripción del municipio, instituciones y las variables de estudio, según nuestra operacionalización de variables se reflejan en base a los objetivos e indicadores.

Cabe resaltar que el tipo de estudio es de corte transversal, concluyente, descriptiva y explicativa, de campo y cuantitativa, la población esta conformada por 93 colaboradores se utilizó un muestreo probabilístico y se le aplico a 85 colaboradores, la encuesta de 18 ítems. La validación se llevo a cabo mediante un pilotaje y el alfa de Cronbach, el procesamiento de información se realizo con el programa SPSS Versión 21 a si mismo es el resultado de la encuesta aplicada.

Se redactan las conclusiones de la presente tesis las principales conclusiones:

La satisfacción laboral si incide en el desempeño laboral puesto que cinco elementos dieron menor que 0.05 y en una cantidad menor de los elementos un resultado mayor que 0.05 por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa presente en este estudio.

En las recomendaciones se le hace énfasis en lo que deben mejorar como propietario



## INDICE

I	INTRODUCCION .....	10
II	JUSTIFICACION.....	12
III	OBJETIVOS.....	13
3.1	Objetivo General.....	13
3.2	Objetivos específicos .....	13
IV	DESARROLLO DEL SUB TEMA .....	14
4.1	Antecedentes de otros estudios .....	14
4.1.1	Estudios internacionales .....	14
4.1.2	Estudio Nacional.....	16
4.2	Planteamiento del problema.....	17
4.2.1	Formulación del problema.....	18
4.2.2	Sistematización.....	18
4.3	MARCO TEORICO.....	19
4.3.1	Aspectos Generales del Municipio de Juigalpa.....	19
4.3.2	Aspectos geográficos del municipio de Juigalpa.....	19
4.3.3	Aspectos de las Instituciones.....	20
<b>4.3.4</b>	Aspectos de la Instituciones .....	<b>22</b>
<b>4.3.5</b>	<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>22</b>
4.3.6	Aspectos de las variables.....	23



4.4	Hipótesis de la Investigación .....	35
4.5	Operacionalización de las variables .....	36
4.6	Diseño Metodológico.....	39
4.6.1	Tipo de Estudio:.....	39
4.6.2	Población y Muestra .....	40
4.6.3	Técnicas e instrumentos de recolección de información .....	41
4.6.4	Validación.....	42
4.6.5	Procesamiento de la información.....	43
4.7	Análisis e interpretación de resultados.....	44
V	CONCLUSIONES .....	59
VII	RECOMENDACIONES.....	61
VI	BIBLIOGRAFIA .....	62
VII	ANEXOS .....	64
7.1	Instrumento .....	64
7.2	Cronograma.....	67
7.3	Presupuesto .....	68



### Índice de Tablas

<b>Tabla 1. Edad del encuestado.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 2. Edad del encuestado.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 3 Tiempo de laborar.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 4 Salario devengado.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 5 Con el trabajo que realiza.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 6 Con sus funciones asignadas.....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 7 Motivación con horario de trabajo.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 8 Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 9 En general se siente satisfecho en el área que labora.....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 10 Iluminación necesaria para la realización de su trabajo.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 11 Nivel de ruido durante realiza sus tareas.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 12 Medidas de prevención de accidentes en la institución.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 13. Comunicación con jefe inmediato.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 14. Comunicación con sus compañeros de área.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 15. Comunicación con los compañeros de otra área.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 16. Responsabilidad en su trabajo.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 17. Eficiente al realizar sus tareas.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 18. Cumplimiento con sus tareas.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 19). Rendimiento en la institución.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 20. Llega puntualmente a su trabajo.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 21. Satisfacción por el trabajo en general.....</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 22. Salario devengado.....</b>	<b>52</b>



<b>Tabla 23. Con el trabajo que realiza.....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 24. Con sus funciones asignadas.....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 25. Iluminación necesaria para su realización de trabajo.....</b>	<b>55</b>
<b>Tabla 26. Nivel de ruido durante realiza sus tareas .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 27. Medidas de prevención.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 28. Comunicación con los compañeros de otra área.....</b>	<b>58</b>



## I INTRODUCCION

La presente investigación se refiere al tema satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral, en la investigación se desarrollan las principales variables; la remuneración, la motivación, las condiciones laborales y la comunicación, este estudio puede resultar clave para detectar ciertas áreas que podrán estar afectadas.

La satisfacción laboral es importante porque es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, si todas las organizaciones se preocupan por brindar oportunidades de crecimiento, brindaran ascenso y prestaciones, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas y responsabilidades sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción laboral y obtener un mayor desempeño de parte de sus colaboradores.

El desempeño laboral es importante porque es el rendimiento y la actuación que realiza el colaborador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo. Manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un conocimiento, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan.

La estructura utilizada para el desarrollo de este estudio es la siguiente:

En la introducción se presenta la estructura de investigación, se describe en forma general la problemática objeto de estudio para llegar al problema de estudio.

En la justificación se resalta la importancia del estudio, quienes serán los beneficiados con los resultados de investigación.

Los objetivos de investigación pretenden identificar, destacar y relacionar la satisfacción con el desempeño laboral.

Desarrollo de Sub tema

Antecedentes Se abordan los antecedentes de otros estudios en relación al tema de investigación.

Problema de investigación Se describe el problema de investigación y se establece la formulación del problema y sistematización.



Marco teórico, Se detallan los aspectos conceptuales necesarios para fundamentar y apoyar el resultado de la investigación, referenciando correctamente las citas bibliográficas normativa APA.

La Hipótesis hace referencia a la presentación de la problemática objeto de estudio y de las preguntas directrices, del cual depende el enfoque y el alcance de investigación.

Operacionalización de variables Se hizo mediante el análisis donde se obtuvieron las variables derivadas del problema de investigación, relacionadas directamente con los objetivos y el marco teórico, aquí se determinaron los indicadores que permitieron obtener las interrogantes que se utilizaron en los instrumentos de recopilación de información.

En el diseño metodológico se estructuró el enfoque y el tipo de investigación, la determinación de la población y la muestra; así como las técnicas e instrumentos para recopilar información lo cual constituye la base del trabajo de investigación.

Análisis e interpretación de resultados está referido a la presentación análisis e interpretación de los resultados de la investigación, basándose en la encuesta realizada, en la guía de observación y análisis de documentación

Conclusiones se presentan de manera puntual como producto del análisis e interpretación de los resultados.

Recomendaciones constituyen las sugerencias orientadas a la solución del problema planteado.

Bibliografía se presentan las referencias de las fuentes bibliográficas consultadas en el transcurso de investigación, referencias correctamente al texto y ordenadas alfabéticamente. Cumpliendo con lo establecido con las normas APA.

Anexos se presentan los instrumentos de recopilación de información.



## II JUSTIFICACION

Al estudiar la satisfacción laboral en el Ministerio de Salud SILAIS Chontales, permitirá tener un panorama real de la situación en que se encuentra esta institución.

La satisfacción es importante porque es el resultado de diversas actitudes que poseen los colaboradores, estas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos como salario, oportunidades de ascenso, condiciones de trabajo y reconocimiento de la capacidad.

La satisfacción y el desempeño laboral establecen la base de un buen funcionamiento organizacional de tal manera que ambos factores sirven de referencia de como el personal debe conducirse dentro de la organización para el desempeño efectivo.

Esta investigación pretende determinar la satisfacción laboral de los colaboradores en las oficinas del SILAIS-Chontales y en cuanto a la metodología que se usará la investigación será la encuesta, los mismos que permitirán recolectar la información necesaria para conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del ministerio de salud SILAIS chontales y saber si influye en el desempeño laboral.

Por lo tanto, el uso de estas variables de estudio facilita la solución de los problemas que se presentan en el Ministerio de salud, SILAIS-Chontales, así mismo los problemas identificados con la satisfacción laboral que permiten la determinación y recomendaciones adecuadas a la necesidad de la institución y los colaboradores.

En tal sentido esta investigación pretende ser referencia bibliográfica para las instituciones de este ramo, de manera beneficiar al Ministerio de Salud SILAIS Chontales, además existirá beneficios para los estudiantes sirviéndoles en el aspecto de estudio y como material bibliográfico.

De allí se deriva la importancia de realizar este estudio, puesto que cuenta con la aprobación de la institución y la colaboración de los trabajadores para realizar la aplicación de encuesta.

En lo teórico porque se obtuvo la información de apoyo en diferentes libros de autores muy reconocidos y por obtener información de otros estudios, en esta investigación se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de las variables o la relación en ellas.



### III OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Determinar la satisfacción laboral de los colaboradores del Ministerio de Salud en el SILAIS-Chontales durante el año 2018

#### 3.2 Objetivos específicos

1. Identificar los elementos de la satisfacción laboral.
2. Destacar los principales elementos que intervienen en la satisfacción laboral.
3. Relacionar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral.



## IV DESARROLLO DEL SUB TEMA

### 4.1 Antecedentes de otros estudios

Para la realización de la investigación fue necesaria la búsqueda de otros estudios relacionados con el tema en estudio, encontrándose los siguientes:

#### 4.1.1 Estudios internacionales

Jaramillo y Gonzales (2010) en su tesis, Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda, la cual tuvo como objeto determinar el índice de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda, en base a los resultados se determinó el índice de satisfacción laboral que poseen los empleados de la alcaldía municipal, es de 3.144% este resultado es positivo a pesar de estar en el límite de la valoración de la percepción de aquellos factores que afectaron.

Guevara (2010) en su estudio transversal, descriptivo y correlación tiene como objetivo evaluar, la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera ubicada en Marturin, Monagas, Venecelva. utilizo para lograr su propósito, el instrumento de nominado satisfacción laboral encuesta que consta de dos partes la primera la aplicación de un cuestionario de ocho preguntas directas y cerradas y la segunda se amplió con un análisis cualitativo de la satisfacción la cual permitió describir aspectos sobre el perfil de motivación de los sujetos. El instrumento fue aplicado a 72 trabajadores los resultados evidenciaron la necesidad de poner en marcha cambios organizativos y en las condiciones de trabajo, a fin de alcanzar una mejor calidad de vida y satisfacción. Concluyendo que la mayoría de los índices computados demuestran un bajo nivel de satisfacción en la fuerza laboral en el grupo expuesto.

De igual forma Fuentes (2012) en su tesis “satisfacción laboral y su influencia en la productividad en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango”, Plantea establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad de los recursos humanos, se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores están satisfechos.



Así mismo, Espinoza (2014) en su tesis titulada “el clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de san Pedro Sula, Cortes”, pretendiendo así describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del INTAE, en conclusión el clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores administrativos que corresponden con la teoría de la expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales.

De igual manera Cardozo, (2015) en la investigación sobre “clima organizacional y satisfacción laboral del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013”,pretendiendo así determinar la relación entre el clima organizacional y la organizacional y el nivel de satisfacción en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, en definitiva existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel clima peruana, con lo que queda demostrada la hipótesis planteada en la investigación.

Deza (2017) en su tesis titulada “satisfacción laboral y su relación con la productividad,teniendo como Objetivo general: determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y su productividad de los piscicultoresde la comunidad pacacochaCastrovirreyna, concluyendo que si existe una relación directa y significativa de intensidad moderada entre la satisfacción laboral y la productividad de los psi cultores de la comunidad de pacacocha-castrovirreyna con un coeficiente de correlación de Pearson de  $r: 0,672$  y un nivel de significancia de  $\infty: 0.05$  con un p valor:  $0,014$ .

En cuanto a Hidalgo (2017) en su análisis de la satisfacción laboral y su relación en el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico en el año 2017, con el propósito de determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores del instituto tecnológico superior central técnico, para la generación de acciones de mejora. Se concluye que la situación actual de los niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la institución tiene relación directa con la antigüedad del personal que se encuentra laborando, pues existe mayor nivel de satisfacción entre el personal mayor de 45 años y que tienen dentro de la institución más de 15 años de servicio.



#### 4.1.2 Estudio Nacional

Otro estudio es por García y Hodgson (2016) “satisfacción laboral y su incidencia en el clima organizacional de los colaboradores del área administrativa de FAREM-Estelí, tiene como objetivo identificar los factores que inciden en el clima organizacional, para la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de FAREM-Estelí., en conclusión, El clima organizacional del área administrativa de FAREM-Estelí no es satisfactorio en lo que refiere: Ambientes físicos, Ambiente social, características sociales, comportamiento organizacional.



#### 4.2 Planteamiento del problema

El SILAIS-Chontales es una institución del estado, brinda a la población servicios de salud gratuitos de calidad con atención preferencial para los pobres y con énfasis en la salud preventiva, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud de la población de Chontales y sus municipios urbanos y rurales.

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado de una forma ligera, ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante ya que, si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas. La satisfacción es el resultado de elementos tales como la motivación, la identificación y pertinencia con la organización y el desarrollo profesional del personal, está relacionada con la buena marcha de la empresa, calidad del trabajo, eleva el desempeño, presenta resultados positivos en los niveles de productividad, la cual es base para toda organización.

Debido a que si los empleados no se encuentran satisfechos en su trabajo pueden desmotivarse con respecto a él y esto podría estar generando que no se identifique con su trabajo, ni con la organización; es por eso muy importante dar el primer lugar al recurso humano basándose en su satisfacción laboral para que los colaboradores se sientan motivados, valorados y reconocidos por el trabajo realizado dentro de la institución.

Por lo tanto, para que los trabajadores se sientan satisfechos en su trabajo es fundamental que reciban un salario justo con su formación, experiencia, capacidad, funciones y responsabilidad, para que se sientan satisfechos con el mismo ¿Será que la remuneración está influyendo en la satisfacción laboral de los colaboradores del SILAIS chontales?

¿Acaso las condiciones laborales están influyendo en la satisfacción? De los colaboradores que están en dentro de la institución desde el punto de vista de salud física, el SILAIS-Chontales debe constituir el campo de acción de higiene laboral y evitar la exposición del organismo humano, agentes externos como las condiciones del entorno; espacio para la realización del trabajo, maquinas, herramientas, la iluminación, condiciones de riesgo como el ruido, temperatura y contaminación del aire.



Resulta muy frustrante ver trabajadores sin motivación por el trabajo que desempeña cuando además ese puesto de trabajo es el que le gusta, personal desmotivado sin oportunidad de aumento y de no ver posibilidades de ascender en su empresa, la falta de motivación podría llevar a la empresa a bajar el rendimiento y no cumplir con las especificaciones de calidad, ¿Acaso la motivación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del SILAIS-Chontales?

Se considera necesario que la institución reflexione acerca de importancia que conlleva mejorar los procesos internos de comunicación, el personal debe comunicarse, ya sea entre compañeros de trabajo, estos con supervisores y jefes.

La comunicación interna del Ministerio de salud, SILAIS-Chontales pueda que sea débil debido a que los canales de comunicación que utilizan podrían ser inadecuados, ya que los mensajes difundidos no les llegan a todos los colaboradores de la institución. Es probable que tengan algunas debilidades en la comunicación interna, lo que no permite que la información sea clara y oportuna, ¿Será que la comunicación influye en la satisfacción laboral de los colaboradores del SILAIS?

El Ministerio de salud SILAIS Chontales será que no cuenta con un adecuado sistema de evaluación de desempeño y no haya competitividad entre los colaboradores, ¿Es posible que la satisfacción este influyendo en el desempeño de los colaboradores del SILAIS Chontales?

#### 4.2.1 Formulación del problema

¿Como incide la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores del Ministerio de Salud SILAIS-Chontales?

#### 4.2.2 Sistematización

1. ¿Cuáles son los elementos de la satisfacción laboral?
2. ¿Cuáles son los principales elementos que intervienen en la satisfacción laboral?
3. ¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral?



#### 4.3 MARCO TEORICO

El presente capitulo muestra los elementos teóricos bajo el cual se sustenta la investigación sobre

##### 4.3.1 Aspectos Generales del Municipio de Juigalpa

##### 4.3.2 Aspectos geográficos del municipio de Juigalpa.



Argumenta Alcaldía de Juigalpa,(2013) que: Juigalpa

está ubicada a 139 Kilómetros de Managua, en la parte central del territorio de Nicaragua entre la costa nororiental de Gran Lago de Nicaragua, la Cordillera de Amerrique y los valles que traza en su descenso hacia el lago. Ocupa el primer lugar en el Departamento por el tamaño de su población y el tercero de acuerdo a su extensión territorial que es de 1,037 Kilómetros.

##### 4.3.2.1 Aspectos económicos

Durante años, la economía del municipio de Juigalpa ha girado en torno a la ganadería, actividad que se inició en grandes extensiones de tierra criando el ganado de forma silvestre. Los productores se fueron formando una tradición de producir en forma rustica y sin tecnología. La segunda actividad más importante de la zona es la agricultura para el comercio y el auto consumo familiar entre los principales cultivos que se producen es el maíz, frijoles y arroz que por las condiciones climatológicas de la zona en la época en que dedican su esfuerzo es en la de postreras ya que se obtienen mayor rendimiento y se presenta menos problema, mediante del ciclo de producción. (INSTITUTO NACIONAL DE INFORMACION DE DESARROLLO, 2013)



#### 4.3.2.2 Aspectos sociales

##### Educación

“Existen 1380 maestros para atender a una población estudiantil de 20000 alumnos en preescolar, primaria y secundaria, además se ha formado una red nacional y departamental para agrupar todos los sectores en la alfabetización esfuerzo que será dirigido por el MECD.” (INIDE, 2013, pág. 18)

##### Salud

La delegación del Ministerio de Salud brinda atención a comunidades de otros municipios cercanos, el 70% de las atenciones son brindadas a pobladores de Juigalpa. Se cuenta como un hospital regional, un centro de salud central y 12 centros de salud distribuidos en los diferentes barrios. Realizan campañas de abatización, fumigación y jornadas de limpieza, realizan visitas integrales de salud a las comarcas, 3 veces al año apoyados con fondos FORSAP (proyecto de fortalecimiento de salud primaria). Para la disminución de la desnutrición están trabajando con los comedores infantiles.

#### 4.3.3 Aspectos de las Instituciones.

##### 4.3.3.1 Concepto de las instituciones

Una institución es un organismo público creado para desempeñar una determinada labor cultural, científica, política o social. Las instituciones son sistemas de índole social i cooperativa creadas bajo imposiciones legales que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos. (salud publica,2014). Las instituciones es una forma de organización social que cumple una funcion social con reglas que yienen que ser respetadas para cumplir con su mision.

##### 4.3.3.2 Importancia de la instituciones

Las instituciones no son otra cosa que un conjunto de reglas relativas a un mismo ámbito. Así tenemos que la importancia en las instituciones radica en el orden establecido para la organización de personas que se reúnen en dicha institución. Las instituciones son completamente necesarias para el buen funcionamiento de sociedad, asignan el orden social necesario para la convivencia y para el desempeño pleno de los individuos que la constituyen (Hernandez, 2016). Buscan, además,



que cada individuo, pertinencia a la institución, este protegido y tenga una vida en donde se pueda desarrollar plenamente.

#### 4.3.3.3 Clasificación de las instituciones

Las instituciones se pueden clasificar en:

##### ✓ Instituciones según el espacio de su influencia:

Las instituciones son organismos formados que realizan las funciones de interés de un determinado público. Las Instituciones locales: Son las que velan por el buen manejo de su comunidad, Instituciones regionales: son organizaciones autónomas que se preocupan por el desarrollo de la armonía en la región y equitativo de territorio, Instituciones provisionales: Estas son las que se encargan de suplir a los ambientes que estén bajo de este territorio sin la necesidad de desplazarse hacia otra zona, Instituciones nacionales e internacionales: Son las que rigen una nación por lo general son instituciones conocidas que ofrecen múltiples servicios públicos y privados, las internacionales son las que no solo ocupan un solo país en específico si no funciones en varios países del mundo. (Mejia, 2017)

##### ✓ Instituciones según sus fines:

Estos tipos de instituciones están presentes en todas las naciones y sociedades. Instituciones culturales básicas: Es el reflejo de un compromiso social el cual está determinado por normas, Instituciones sanitarias: Satisfacen la necesidad social básica de prevenir, tratar o curar enfermedades y deficiencias en la salud de la población, Instituciones comerciales: Existe una serie de entidades o corporaciones que, promovidas por el Ministerio de economía y hacienda, colaboran e informan tanto a las empresas como a los consumidores, Instituciones de comunicación: implica un emisor y un receptor que intenta relacionarse buscando códigos comunes, evitando las interferencias a fin de entender al otro relacionarse y compartir información, Instituciones públicas: Cuyo fin es regular y vigilar normas de conducta y costumbre. (Mejia, 2017)



#### 4.3.4 Aspectos de la Instituciones

#### 4.3.5 ANTECEDENTES

El Ministerio de Salud es el Sistema Local de Atención integral en Salud creadores bajo decreto del Ministerio de Salud en 1990.

Brinda a la población servicio de salud gratuito y énfasis de salud preventiva, promoción, recuperación y rehabilitación de salud de la población de Chontales y sus municipios urbanos y rurales, el ministerio de salud está ubicada en la ciudad de Juigalpa Chontales, BDF 3 cuabras al sur, bajo la dirección del Dr. Samir Aguilar PARRALES, está compuesta por una área de Contabilidad, Finanzas, Administración, Recursos Humanos, Departamento Legal, Departamento en Enfermería, Área de Insumos Médicos, Departamento de Epidemiología atiende a los municipio de Chontales y parte de la RAAS.

El ministerio de salud por su particularidad nos ofrece bienes intangibles ya que esta constitución pública es la encargada de fortalecer el sistema de prevención, vigilancia y control de enfermedades en el departamento de Chontales, de igual manera ofrece el servicio de emisión de licencia sanitarias para los establecimientos comerciales como lo son los restaurantes y farmacia. (SILAIS, 2018).

#### **MISION**

Garantizar la salud como un derecho de las familias nicaragüenses a través de la implementación del modelo de salud familiar y comunitaria que permite brindar las acciones de promoción, prevención, atención, recuperación y rehabilitación con cariño y calidad a fin de tener un pueblo sano, feliz y capaz de llevar adelanté la lucha contra la pobreza.

Es un plan para la ayuda de las familias nicaragüenses siendo un derecho la salud de cada uno de nosotros y poder contrarrestar la pobreza del país. SILAIS,(2018)



## VISION

Institución rectora del sistema nacional de Salud el cual es un sistema público-privado basado en la complementariedad y en la libre elegibilidad de la población donde el MINSA debe ser capaz de regular, articular y complementar los esfuerzos de todos los elementos del sistema en función de la salud en toda las familias Nicaragüenses y garantizar las acciones integrales de salud a los sectores empobrecidos a través del modelo de salud familiar y comunitario asegurando cariño, calidad y acceso a tecnología en su atención.

Ser liderazgo de la institución, que facilitara el fortalecimiento y desarrollo de las familias nicaragüenses a nivel nacional un programa de salud, a los sectores más pobres. SILAIS, (2018)

### 4.3.6 Aspectos de las variables

#### Concepto de Satisfacción Laboral

Es el conjunto de las actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este, quién está insatisfecho en cambio tiene actitudes negativas, cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral, de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente. (Robbins,"s.f" , pag.36 )

#### 4.3.6.1 Remuneración

##### Concepto

Chiavenato (2008) Afirma:

La remuneración se refiere a la recompensa que el individuo recibe cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. (P.281)



La remuneración son las prestaciones hacia los colaboradores a cambio de realizar sus tareas en la organización y así poder mantener sus colaboradores satisfecho y evitar abandono o renuncia de los colaboradores.

### **Tipos de remuneración**

Remuneración económica y directa:

Chiavenato (2009) afirma:

Que la remuneración es la paga que cada empleado recibe en forma de salario, bonos, premios y comisiones, el salario representa el elemento más importante. El término salario se entiende como la remuneración monetaria o la paga que el empleador entrega o empleado en función del puesto que ocupe y de los servicios que presta durante tiempo determinado. El salario puede ser directo o indirecto. El salario directo es el dinero que se percibe como contraprestación por el servicio brindado en el puesto ocupado.

En el caso de los empleados por hora el salario es equivalente al número de horas que hayan laborado de hecho durante el mes en el caso de los empleados pagados por mes corresponde al salario mensual que perciben

Remuneración indirecta:

Chiavenato,(2009) Nos dice:

La remuneración económica indirecta, es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas de contrato colectivo de trabajo y de plan de prestaciones y servicio social, que ofrecen la organización. El salario indirecto incluye: vacaciones, gratificaciones, bonos, extras (peligrosidad, insalubridad, turnos nocturnos, años de servicios), participación de utilidades, horas extras, así como el dinero correspondiente a los servicios y las prestaciones sociales que ofrecen la organización (como subsidio para alimentación y transporte, seguro de vida grupal, etc. (P.281)

Chiavenato,(2009) Afirma: La suma de salario directo y el indirecto constituye la remuneración. Luego entonces, esta abarca todos los componentes del salario directo, así como (Malhotra, 2008) o todos los derivados del salario indirecto. En



otras palabras, la remuneración representa todo lo que recibe el empleado, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que desempeña en una organización, así, la remuneración se paga en género y el salario en especie (P.283)

Chiavenato, (2009) afirma:

Salario para las personas: representa una de las transacciones más complicadas ya que, cuando una persona acepta un puesto, se está comprometiendo a una rutina diría, a un sistema estandarizado de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización y, por ello, reciben un salario. De este modo el hombre empeña parte de sí mismo, de su esfuerzo y de su vida a cambio de ese elemento simbólico (El dinero) e intercambiable. Esa persona muchas veces considera que el trabajo es un medio para alcanzar un objetivo intermedio: su salario. Este permite al individuo alcanzar objetivos finales, como hemos visto en la teoría de las expectativas, que, en función de su poder adquisitivo, es la fuente de ingreso que define el modelo de vida de cada persona (pag.285)

Chiavenato,(2009) Indica:

Salario para las organizaciones: para las organizaciones, el salario representa un costo y al mismo tiempo la inversión. Costo por que el salario se refiere al costo de producto o de servicio final. Inversión por que representa el dinero aplicado a un factor productivo (Trabajo), en un intento por conseguir un rendimiento mayor al corto o mediano plazo. (pag.285)

La remuneración se entiende como una contraprestación en el marco de relación laboral, una persona trabaja y ayuda a generar riquezas con su labor por lo que recibe una recompensa económica.



#### 4.3.6.2 Motivación

##### ➤ **Concepto**

La motivación laboral siempre ha sido un tema muy importante para los directivos, y uno de los principales problemas dentro de la empresa ya que la falta de motivación provoca que los seres humanos no se esfuercen por hacer un excelente trabajo.

Fincowsky y krieger(2012) Concluyen:

la motivacion se refiere a aquello que impulsa a una persona a ectuar de determinada manera. Este impulso a actuar puede ser provocado a actuar por un estimulo interno o ser generado externamente a partir d elos procesos que inciden en la intencidad dirreccion y persistencia de esfuerzos y nivel academino que realiza el individuo para consecucion del objetivo. Si bien la motivacion se asocia con el sistema de cognicion de las personas, el cual esta involucrada la presentacion de los que esta sabe asi misma y el ambiente que le rodea. (pág. 100)

El estar motivado en el trabajo trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como la autorrealización, el sentirse competente y útil y mantener auto estima.

Judge (2009) Concluye:

La motivación la podemos determinar como el señalamiento o énfasis que se revela a un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés en el aspecto laboral de los colaboradores de una organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de sí para llegar a alcanzar un objetivo personal u organizacional. (pag.176)

Un buen trabajador animado con ganas de realizar sus actividades genera un beneficio bueno para él, como para la organización y esto ayuda a que se desenvuelva con sus compañeros.



➤ **Importancia de motivación.**

varela(2013) afirma que:

Una de las partes más importantes de todos los procesos que se llevan dentro de las organizaciones, ya sea que se diseña la producción de bienes y servicios, el factor humano, pues son los empleados quienes determinan que el proceso concluya de manera satisfactoria no. El factor humano es una ventaja competitiva para las organizaciones. Tener empleados motivados, comprometidos y capacitados en una condición de suma importancia para el éxito de la organización. Unas de las formas en los que se logra la motivación en los trabajadores es a través de incentivos. Cuando el individuo ve la oportunidad de lo que para él es importante para satisfacer sus necesidades se ve atractivo por dicha oportunidad. (pág. 22)

La importancia de motivación es mantener a los colaboradores con entusiasmo y así lograr los objetivos de la comunicación, porque por ende la institución necesita de los trabajadores para lograr sus objetivos.

➤ **Teoría de la motivación**

Judge (2009) Nos dice:

Teoría de intercambio: Se refiere a la recompensa que el empleado recibe a cambio de sus contribuciones de tiempo, esfuerzo y habilidades. La buena voluntad del empleado de hacer estas contribuciones depende de la forma favorable en que perciba su contribución en relación con la recompensa que recibe. (pag.55)

La teoría de intercambio son las acciones de los empleados que realizan según la recompensa que recibirá.

Judge (2009) Concluye:

Teoría de equidad: equidad se refiere como una proporción entre la que el individuo aporta al trabajo y las recompensas que reciben otras por aportaciones semejantes. Según esta teoría las personas se sienten motivadas cuando experimenta satisfacción



con lo que recibe en proporción con el esfuerzo que realizan en el lugar de trabajo.

La recompensa por un esfuerzo se traduce en dinero. (pag.57)

La teoría de equidad son los aportes que hace y los beneficios que reciben, en esta situación el individuo se siente motivado hacia una conducta elevada de desempeño.

Judge (2009) Indica:

Teoría de la expectativa: Es la valoración subjetiva de la posibilidad de alcanzar un objetivo particular Broom propone que la motivación es producto de valencia o el valor que el individuo pone en el posible resultado de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importa de esta teoría radica en la incidencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras a diferencia de las generalidades implícitas en las teorías de Maslow y Herzberg. (pag.65)

La teoría de expectativa se refiere a que una persona decida a comportarse o actuar de cierta manera para lograr el objetivo según lo atractivo de ese resultado para el individuo

#### ➤ Teoría X y Teoría Y

McGregor llegó a la conclusión de que el punto de vista de un administrador respecto a la naturaleza de los seres humanos se basa en cierto agrupamiento de sus puestos de acuerdo con los cuales tienden a modelar su comportamiento hacia sus subordinados. Robbins, (“s.f”) Afirma:

Douglas McGregor propuso dos diferentes modos de ver a los seres humanos uno básicamente negativo, llamado teoría X, supone que los empleados les disgusta trabajar, son perezosos, les disgusta asumir responsabilidades y debe obligarles a cumplir, otro básicamente positivo llamado teoría Y, supone que los empleados les gusta trabajar, son creativos, buscan asumir responsabilidad y pueden ejercer su auto dirección. (pág. 3)



Teoría de la necesidad de McClellan

Desarrollada por David McClellan y sus asociados se centra en tres necesidades:

El logro: impulso por salir por obtener un logro en relación con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo, el Poder: es la necesidad de hacer que otros se compartan de una manera que no lo hubiera hecho por sí mismo; afiliación: deseo de tener relaciones interpersonales amistades y cercanas.

#### 4.3.6.3 *Condiciones laborales*

##### ➤ **Concepto**

Chiavenato (2009) nos dice:

Las empresas son sistemas abiertos, sensibles y con capacidad de repuestas frente a los cambios en los ambientes. Sistemas por q poseen límites y capacidad para crecer y auto reproducirse. Abiertos por que exciten mediante el intercambio de materia, energía e información con el ambiente y la transformación de ellas dentro de sus límites. El propósito fundamental de las empresas, es la supervivencia y el mantenimiento de la estabilidad interna. El hombre invento la organización Para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Las organizaciones Obtienen del ambiente los recursos y la información necesarios para subsistir y funcionar, y en el colocan los resultados de las operaciones realizadas. Los cambios en el ambiente influyen significativamente en lo que sucede dentro de las organizaciones. (pag. 4)

Si las condiciones no favorecen o no ajusta unos estandares minimo en la empresa, habra un mal clima de trabajo y muy mala motivacion con la consiguiente disminucion del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayuda a mejorar y a tener una buena productividad y rendimiento en sus actividades.



El ambiente general o macro ambiente

Se halla constituido por todos los factores económicos, tecnológicos, sociales, políticos, culturales, demográficos, etc.; que ocurren en el mundo y la sociedad en general. Las fuerzas que afectan al ambiente general escapan del control, la prevención y hasta la comprensión de las organizaciones.

Ambiente de tarea (ambiente cercano) o microambiente

Es el más próximo e inmediato a la organización. Cada organización tiene su propio ambiente de tarea, del cual obtiene sus entradas y en el cual obtiene sus entradas y en el cual sitúa sus salidas o resultados. En el ambiente de tarea se hallan las entradas y salidas del sistema, es decir, proveedores de recursos y clientes o consumidores.

Y también los competidores y organismo regulares. (Chiavenato, 2009, pág. 4)

La primera característica del ambiente es la complejidad creciente, la segunda es el cambio permanente, y de aquí se deriva la tercera; la incertidumbre respecto de lo que ocurre en el ambiente.

➤ Dinámica ambiental

El ambiente de tarea también puede estudiarse desde el punto de vista de su dinamismo, es decir de la estabilidad o la inestabilidad.

1) Ambiente de tarea estable y estática. permite relaciones estandarizadas y rutinarias (repetitivas) en la organización ya que su comportamiento es conservador y previsible.

“Ambiente de tarea cambiante o inestable, impone relaciones diferentes, nuevas y creativas a la organización, ya que su comportamiento es dinámico, cambiante, imprevisible y turbulentos” (Chiavenato, 2009, pág. 5)

➤ Complejidad ambiental

1. Ambiente de tarea estable y estática. permite a la organización alcanzar un pequeño grado de diferenciación de actividades y, en consecuencia, tener una estructura organizacional sencilla y centralizada. La simplicidad es la principal característica de organización que operan en este ambiente. Se concentran en un solo producto o servicio.



2. Ambiente de tarea heterogéneo. impone a la organización la necesidad de establecer unidades u órganos diferenciados que correspondan a los diversos segmentos diferenciados del ambiente de tarea. La complejidad es la característica principal de organización que opera en este ambiente. (Chiavenato, 2009)

#### 4.3.6.4 Comunicación

##### ➤ **Concepto**

Judge (2009) afirma:

La comunicación impulsa a la motivación aclarando a los empleados lo que se hace, y que también se hace en lo que puede hacerse para mejorar el desempeño si esta fuera insatisfactoria. La comunicación que tiene un lugar de grupo es un mecanismo fundamental por medio del cual los miembros expresan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción por tanto brinda un medio para la expresión emocional de los sentimientos de satisfacción. (pag.348)

Judge (2009) concluye:

Es sabido que la comunicación es el proceso mediante el cual, una persona transmite información a otra persona y es el objetivo de toda comunicación es el caso de las empresas en particular la transmisión de información es una actividad diaria y de gran importancia .la comunicación está influida directamente por el funcionalismo, debido a que la comunicación está orientada a la eficacia de la organización.

##### ➤ **Importancia**

La comunicación es fundamental para disminuir la resistencia al cambio de los empleados, supervisores y jefes, un cambio solo afecta a unas pocas personas todos los grupos deben ser informados y eventualmente toda la organización. Es muy importante tener esto en cuenta que durante los procesos de cambio suelen ocurrir lo contrario, las organizaciones muchas veces cortan los canales de comunicación por que no saben que comunicar o porque erróneamente se piensa que es mejor informar hasta el último momento. (Alles, 2007,pag.126)



➤ La dirección de la comunicación

Puede influir en sentido vertical (Dirección descendente y ascendente) y horizontal.

La comunicación descendente pasa a un nivel de organización o un nivel inferior. Los gerente y jefes de grupo se comunican de esta manera, para asignar metas, dar introducciones de trabajo, informar de políticas, procedimientos y señalar problemas que requieran de atención y ofrecer retroalimentación sobre el desempeño (Robbins, 2004). La comunicación descendente no tiene que ser de palabra ni en persona debe de ser por medio de correo electrónico con el que el jefe de grupo les recuerda a los miembros de su equipo que se acerca el fin del plazo.

Los administradores recurren a esta forma de comunicación para recabar ideas sobre como mejorar las cosas. “La comunicación ascendente se dirige a un nivel superior en el grupo u organización, esta comunicación sirve para dar retroalimentación a los superiores, para informarles de los progresos hacia las metas y dar conocer problemas actuales” (Robbins, 2004, pag.286). La comunicación ascendente mantiene a los administradores al tanto de las opciones que tienen los empleados en su trabajo, los compañeros y organizaciones.

La comunicación horizontal ahorra tiempo y facilita la coordinación, en algunos casos estas relaciones laterales están formalizadas pero lo mas habitual es que surjan informalmente como atajo de la jerarquía vertical y para hacer expeditadas las actividades como una adhesión inflexible a la estructura formal vertical para todos los comunicados puede impedir la transmisión eficiente y exacta de la información. (Robbins, 2004, pag.286)

Esta dirección también se puede utilizar también para evaluar el desempeño del empleado y medir que también usan las herramientas y la información que le da la empresa.

➤ **La comunicación interpersonal**

Hay tres métodos básicos; comunicación oral, escrita y no verbal

Chiavenato (2008) afirma:

“Comunicación oral: El medio principal de envío de mensajes es la comunicación oral. Discursos, análisis, persona a persona y grupales, rumores informales o chismes, son formas populares de dicha comunicación” (pag.54)



La comunicación oral es una forma de comunicación existente, implica un proceso de transmisión e intercambio de ideas.

Chiavenato (2008) nos indica:

- “Comunicación escrita: Incluye memorando cartas, trasmisiones por fax, correo electrónico, mensajería instantánea, periódicos organizacionales, noticias colocadas en tableros de boletines o cualquier otro dispositivo que se trasmita por medio de las palabras o por medios escritos”. (pag.55)

Se refiere una interacción que se da indirectamente entre el emisor y el receptor y a veces puede no llegarse a producir nunca.

Chiavenato (2008) nos dice:

“Comunicación no verbal: Cada vez que se envía u mensaje verbal a alguien también se envía otro no verbal en algunas ocasiones, el componente no verbal aparece solo”. (pag.55). Es el proceso de comunicación en el que no existe un envío, es decir mediante indicios, gestos y signos. Es la recepción de mensajes sin palabras.

#### 4.3.6.5 *Desempeño laboral*

##### ➤ **Concepto**

Chiavenato afirma:

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige cargo en el contexto laboral específico de actuación lo cual permite demostrar su idoneidad. Es el desempeño laboral donde el individuo manifiesta la competencia laboral alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores que contribuyen alcanzar los resultados que se esperan en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio de la empresa. (pág. 382)

Dalton, Hoyle y Watss (2007) La responsabilidad es contribuir a alcanzar las metas, demuestra que tiene la actitud correcta cuando posee las habilidades necesarias, conoce sus objetivos, los cumple con menor gasto y ruido posible, facilitándoles el trabajo a los demás al ayudarles. (pág. 20)



#### 4.3.6.6 *Eficiencia en sus tareas*

Amaru( 2009) afirma:

La eficiencia indica cuando la organización utiliza en forma productiva o económica sus recursos, cuando más alto es el grado de productividad económica en el empleo de los recursos más eficiente será la empresa. esto significa usar una menor cantidad de recursos para producir más. (pág. 122)

#### 4.3.6.7 *Cumplimiento en las tareas*

Robbins y DeCenzo (2008) concluyen que: “El cumplimiento de tareas siempre que los empleados realizan sus tareas asignadas su esfuerzo deberá guiarlo al fin dicho fin consiste a alcanzar las metas organizacionales” (pág. 113).

#### 4.3.6.8 *Rendimiento laboral*

(Gabini, 2018)El rendimiento laboral es uno de los constructos más explorados de la psicología organizacional, se encuentra plagada de estudios destinados a evaluar de forma indiferenciada la productividad y eficacia de los trabajadores. (pág. 27)

#### 4.3.6.9 *Puntualidad*

Ruiz (2012) Indica que:

La puntualidad es una actitud que se adquiere desde los primeros años de vida, desde la formación de hábitos en la familia, la puntualidad en general es una regla que exige de la persona ejecutar determinada acción en un tiempo determinado ya que, aunque la acción sea realizada satisfactoriamente desequilibra el balance de tiempo de todos los demás. (pág. 17)

#### 4.3.6.10 *Satisfacción con el trabajo*

Es una manera muy genérica, como la actitud general de la empresa hacia su trabajo. se refiere a la actitud global de una persona hacia el trabajo que realiza. Ribbins (2004) nos dice “Si un individuo se encuentra satisfecho con el trabajo que lleva acabo mostrara una actitud positiva hacia el mismo” (pág. 25). Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que las actividades que realizan, además requiere integración con los colegas y los gerentes.



#### 4.4 Hipótesis de la Investigación

Hernández et al (2010) indican que las hipótesis: “Son guías para una investigación o estudio. Indican lo que se trata de comprobar y se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, (...) deben formularse a manera de proposiciones” (p.92).

La hipótesis es una propuesta que se realizara mediante la investigación de las preguntas e inquietudes del problema planteado para tener una mejor explicación ante los posibles problemas que está pasando el ministerio de salud SILAIS Chontales.

A continuación, se presentan las Hipótesis de la presente investigación:

Ho: Las principales variables de la satisfacción laboral no inciden sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

H1: Las principales variables de la satisfacción laboral inciden sobre el desempeño laboral de los colaboradores.

Si la significancia asintótica es  $>$  a 0.05 se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa.

Si la significancia asintótica es  $<$  a 0.05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.



4.5 Operacionalización de las variables

Objetivo	Variable	Conceptualización	Sub-Variable	Indicadores	Técnicas de recolección de información
Identificar los elementos de satisfacción laboral	Remuneración	Es el total de pago que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios, la más usual es la conocida como sueldo o salario, así mismo las organizaciones se interesan en invertir compensación para las personas, si reciben retribuciones que le permitan el alcance de sus objetivos.	Salario devengado, Con el trabajo que realiza, Funciones asignadas.	Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho	E N C U E S T A
Destacar los principales elementos que intervienen en la satisfacción laboral	Motivación	Es aquella que impulsa al individuo a realizar una actividad a tener un determinado comportamiento en	Motivación con su horario de trabajo, Esta motivado y le gusta el trabajo que desarrolla, En general se siente satisfecho	Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho	E N C U E S T A



		una situación concreta.	en el área que labora.		
Destacar los principales elementos que intervienen en la satisfacción laboral	Condiciones laborales	Es la condición de trabajo como cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.	Iluminación necesaria para la realización de su trabajo, Nivel de ruido durante realiza sus tareas, Medidas de prevención de accidentes.	Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho	E N C U E S T A
Destacar los principales elementos que intervienen en la satisfacción laboral	Comunicación	Es el proceso del cual se produce un intercambio de información entre dos o más personas ya sea a través del lenguaje o por otros medios. El emisor busca despertar una reacción al receptor.	Comunicación con jefe inmediato, Comunicación con compañeros de áreas. Comunicación con compañeros de otras áreas.	Muy insatisfecho Insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho	E N C U E S T A

**Satisfacción Laboral en el Ministerio de Salud SILAIS-Chontales, durante el año 2018.**



Relacionar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores	Desempeño laboral	Son los que orientan la mejora de los colaboradores de las organizaciones y realizar con más empeño las metas y objetivos de la empresa	Responsabilidad, Eficiencia, Cumplimiento, Rendimiento, Puntualidad, Satisfacción.	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	E N C U E S T A
---	-------------------	---	--	---	--------------------------------------



## 4.6 Diseño Metodológico

### 4.6.1 Tipo de Estudio:

#### **Según el alcance:**

Malhotra, (2008) afirma:

La investigación concluyente es diseñada para ayudar a quien toma las decisiones a determinar, evaluar y elegir el mejor curso de acción en una situación específica, se basa en muestras representativas grandes y los datos obtenidos se someten a un análisis cuantitativo. (pág. 79)

La investigación es concluyente porque da como resultado posibles soluciones a los problemas presentados en la satisfacción laboral del SILAIS-Chontales.

#### **Según la naturaleza:**

Rivero (2008) Concluye. “Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación correcta, señalar sus características y propiedades” (pág. 21).

La presente investigación es de tipo descriptiva y explicativa ya que este estudio se describe los factores con el que los colaboradores se sientan satisfechos, así mismo el periodo y quienes son los que realizan y explicativa por qué se va a relacionar la satisfacción laboral y la incidencia en el desempeño de los colaboradores. La investigación descriptiva se caracteriza por el planteamiento claro del problema, hipótesis explícitas y de las especificaciones detalladas de las necesidades de información.

#### **Según su alcance temporal:**

Rivero (2008) Nos dice. “Tipo de diseño de la investigación que implica obtener una sola vez información de una muestra dada de elementos de la población” (pág. 89). Siendo este tipo de investigación el diseño descriptivo de mayor uso en la investigación de mercados.

La investigación realizada es de tipo transversal debido a que llevara o se efectuara la recolección de datos en solo un momento y tiempo único para obtener datos reales y en momento deseado.

#### **Según el lugar de estudio:**



Arias, (2012) “La investigación de campo es aquella que consiste en la relación de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna” (pág. 31). Los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema fue planteado. De campo porque la información que nos brindaran será de la empresa a la cual se realizó la investigación, el hecho de realizarse en una situación natural permite la generalización de los resultados a fines ya que el efectuar en la propia situación la institución nos brindó la oportunidad a dar respuestas a interrogantes que surjan.

### **Carácter de la medida:**

Hernández, Collado y Baptista (2010) afirman:

Enfoque cuantitativo: Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de componentes y probar teorías. (pág. 4 y 7)

Es cuantitativa porque se le aplico encuesta a los colaboradores y fundamenta en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación del fenómeno, utilizando la metodología empírica analítica y se sirve de las pruebas estadísticas para el análisis de los datos, es decir que una vez que se realizó la recolección se procedió analizar los datos para obtener medición numérica en porcentajes

#### 4.6.2 Población y Muestra

Arias (2012) afirma “La población, o en términos más precisos población, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y los objetivos de estudios” (pág. 81).La población que se tomó en la presente investigación está compuesta por población dentro de las cuales laboran actualmente 93 trabajadores en SILAIS-Chontales. Dentro de esta investigación, se utilizará el método de muestreo probabilístico. Se presenta el muestreo probabilístico a través del ejercicio:



DATOS:

N=93

Se=0.015

P=0.50, Q=0.50

S <sup>2</sup>	0.50*0.50	0.25	1,111.11
	0.015 <sup>2</sup>	0.000225	
Se <sup>2</sup>			

N:	1,111,11	1,111.11	85 colaboradores
	1+1,111.11/93	12.94741935	

Según los datos brindados dado n que son los 93 colaboradores, deseamos tomar una muestra que reúna las siguientes características que el error estándar Se, no sea mayor a 0.015 y la población de ocurrencia que es P: 0.50 y Q: 0.50 lo cual se les asigna ese valor ya que hay una balanza en donde el 50% puede responder que sí y el 50% puede responder que no. El 0.25 es la varianza de la muestra y el 0.25 la varianza de población.

De acuerdo a la muestra que se tomó de la población el instrumento se aplicó a 85 colaboradores que laboran en el SILAIS-Chontales.

En la aplicación del instrumento hacia los colaboradores del SILIAS-Chontales se presentaron limitaciones al recolectar la información las cuales son; poco tiempo disponible de los colaboradores y el ausentismo de ellos dentro de la institución, por lo tanto, de los 85 colaboradores que es la muestra, solo a 27 se le aplico la encuesta lo que representan un 30% de la muestra.

Rivero (2008) Concluye:

“Entiéndase por muestra probabilístico como el subgrupo de la población en el que todos los elementos de este tiene la misma probabilidad de ser escogidos; por consiguiente, las muestras no probabilísticas es cuando de los elementos no dependen de la probabilidad, si no con causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (pág. 51 y 52)

#### 4.6.3 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para obtener los objetivos propuestos se utilizó como instrumento la encuesta compuesta por 18 ítems distribuida en las áreas del ministerio de salud SILAIS Chontales.



### **Descripción de la encuesta.**

Para la recolección de la información se utilizó una encuesta, con un conjunto de ítems a fin de obtener datos necesarios para la investigación, esta encuesta se le aplicó a los colaboradores del SILAIS-Chontales la que se estructuró de la siguiente manera; inicia con preguntas de datos generales edad, sexo, tiempo de laborar en la institución y área, por consiguiente ítems relacionados con la variable satisfacción con una sola escala de 4 indicadores (muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho) y seguido la variable desempeño con una escala de 5 indicadores (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) conformada por un total de 18 ítems.

#### 4.6.4 Validación

**La validación se realizó mediante 2 etapas:**

##### **Etapa 1) Prueba Piloto**

Se realizó una prueba (instrumento) con 18 ítems en la institución SILAIS Chontales se le aplicó a 3 trabajadores en las áreas de compra, contabilidad y recursos humanos.

Al aplicar el instrumento a los colaboradores del SILAIS-Chontales no hubo cambios ni sugerencia, puesto que entendieron bien cada ítem, ya que esta es clara precisa y concisa nuestra encuesta

##### **Etapa 2)**

Malhotra (2008). Nos dice:

El coeficiente, o alfa de Cronbach, es el promedio de todos los coeficientes posibles de división por mitades que resultan de las diferentes maneras de dividir los reactivos de la escala. Este coeficiente varía entre 0 y 1, un valor igual o menor a 0.6 por lo general indica confiabilidad no satisfactoria de consistencia interna y valores de alfa superiores a 0,7 o 0,8 son suficientes para garantizar la fiabilidad de escala. En los resultados se obtuvo un estadístico de fiabilidad de 7,81 lo que indica que la escala es confiable.

Una propiedad importante del coeficiente alfa es que su valor tiende a aumentar en los incrementos de números de reactivos de la escala. Por lo tanto, el coeficiente alfa puede resultar inflado artificial e inadecuadamente por la inclusión de varios reactivos redundantes en la escala. (pág. 285)



**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.781	16

Criterios de evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach	
Es excelente	Si es mayor a 0.9
Es bueno	Si es mayor a 0.8
Es aceptable	Si es mayor a 0.7
Es cuestionable	Si es mayor a 0.6
Es pobre	Si es mayor a 0.5
Es inaceptable	Si es menor a 0.5

Los resultados estadísticos que se obtuvieron fue un .781 que indica la fiabilidad de la escala aceptable.

En la validación del presente trabajo se utiliza el método “Alfa de Cronbach” por qué es el coeficiente más común que nos orientara hacia la consistencia interna de la prueba. La medida de la fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados.

#### 4.6.5 Procesamiento de la información

La encuesta de 18 ítems se procesó con el método SSPS versión 21, este programa facilitó redacción y las correcciones del estudio, con SSPS es posible realizar la recopilación de datos, crear estadísticas. Ayudará para procesar los datos y además permite realizar un sin número de cambios y proporciona resultados que permiten tomar decisiones respecto al estudio por medio de la formulación de tablas de frecuencias y gráficos que indican porcentajes de las preguntas efectuadas y demuestran cuales fueron los resultados ms óptimos.



#### 4.7 Análisis e interpretación de resultados.

En este punto se presentan los resultados obtenidos, mostrando para cada una de las 27 encuesta aplicadas. Estos se unificaron para obtener la interpretación final.

Objetivo 1). Identificar los elementos de la satisfacción laboral.

**Tabla 1. Edad del encuestado.**

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 25 y 35	8	29.6
Entre 36 y 45	6	22.2
Entre 46 y 55	13	48.1
Total	27	100.0

Según el estudio realizado la edad de los trabajadores del SILAIS lo cual se puede apreciar que un 70% es adulto y 30% es joven.

**Tabla 2. Sexo del encuestado.**

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	9	33.3
Femenino	18	66.7
Total	27	100.0

En la tabla 2 se observa el sexo de los encuestados lo cual indica 66.7% de los resultados obtenidos son mujeres y teniendo una menor asistencia los varones de la institución con 33.3%.

**Tabla 3. Tiempo de laborar**

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 2 años	2	7.4
Entre 2 y 4 años	7	25.9
Mas de 9 años	18	66.7
Total	27	100.0

Según los resultados coinciden que un 66.7% de los encuestados reflejan que tienen más 9 años de laborar en la institución.



**Tabla 4. Salario devengado**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	3.7
Insatisfecho	7	25.9
Satisfecho	19	70.4
Total	27	100.0

La mayoría del 100% se encuentran satisfechos con 70.4% en cuanto al salario devengado.

**Tabla 5. Con el trabajo que realiza**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	3.7
Insatisfecho	3	11.1
Satisfecho	16	59.3
Muy satisfecho	7	25.9
Total	27	100.0

La tabla representa que el 85.2% de los colaboradores están satisfechos y muy satisfechos, con el trabajo que realiza.

**Tabla 6. Con sus funciones asignadas.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	3.7
Insatisfecho	3	11.1
Satisfecho	16	59.3
Muy satisfecho	7	25.9
Total	27	100.0

De acuerdo con los resultados el 59.3% de los colaboradores están satisfechos con su asignación de las funciones de cada uno y muy satisfechos el 25.9%.



**Tabla 7. Motivación con horario de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	3.7
Satisfecho	21	77.8
Muy satisfecho	5	18.5
Total	27	100.0

Con referencia a la tabla el personal del SILAIS-Chontales, revelo que el 77.8% está satisfecho con su horario de trabajo.

**Tabla 8. Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	7.4
Satisfecho	17	63.0
Muy satisfecho	8	29.6
Total	27	100.0

Según los resultados obtenidos el 63% del personal se encuentra satisfecho y el 29.6% están muy satisfecho siendo motivados en el trabajo que desarrollan.

**Tabla 9. En general se siente satisfecho en el área que labora**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	3.7
Satisfecho	16	59.3
Muy satisfecho	10	37.0
Total	27	100.0

Con respecto a la tabla el 96.3% del personal está satisfecho y muy satisfecho en el área que labora.



**Tabla 10. Iluminación necesaria para la realización de su trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	18.5
Satisfecho	15	55.6
Muy satisfecho	7	25.9
Total	27	100.0

Como resultado el 81.5% de los colaboradores están satisfechos y muy satisfechos, con la iluminación necesaria para realizar el trabajo.

**Tabla 11. Nivel de ruido durante realiza sus tareas.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	6	22.2
Satisfecho	17	63.0
Muy satisfecho	4	14.8
Total	27	100.0

En cuanto al resultado obtenido el 63.0% de los trabajadores aducen que el nivel de ruido durante la jornada laboral no afecta de ninguna manera en su trabajo.

**Tabla 12. Medidas de prevención de accidentes en la institución.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	5	18.5
Satisfecho	18	66.7
Muy satisfecho	4	14.8
Total	27	100.0

Según los resultados el 66.7% de los colaboradores se encuentran satisfechos con las medidas de prevención de accidentes en la institución.



**Tabla 13. Comunicación con jefe inmediato.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	7.4
Satisfecho	17	63.0
Muy satisfecho	8	29.6
Total	27	100.0

Es relevante destacar que el 63.0% de los colaboradores están satisfechos con la comunicación con el jefe inmediato

**Tabla 14. Comunicación con sus compañeros de área.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	1	3.7
Satisfecho	20	74.1
Muy satisfecho	6	22.2
Total	27	100.0

En correspondencia con los resultados el 74.1% están satisfechos con la comunicación con sus compañeros de área.

**Tabla 15. Comunicación con los compañeros de otra área.**

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	3	11.1
Satisfecho	19	70.4
Muy satisfecho	5	18.5
Total	27	100.0

En conclusión, con los resultados de la tabla un 70.4% del personal de la institución están satisfechos ya que mantienen una buena comunicación con los compañeros de otra área.



**Tabla 16. Responsabilidad en su trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.7
Casi siempre	3	11.1
Siempre	23	85.2
Total	27	100.0

En relación a la responsabilidad de los colaboradores el 85.2% afirman que siempre son responsables en su trabajo.

**Tabla 17. Eficiente al realizar sus tareas.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.7
Casi siempre	10	37.0
Siempre	16	59.3
Total	27	100.0

Con referencia a los resultados el 96.3% de los colaboradores siempre y casi siempre, son eficientes al realizar sus tareas.

**Tabla 18. Cumplimiento en sus tareas.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.7
Casi siempre	8	29.6
Siempre	18	66.7
Total	27	100.0

Se identifican que los resultados obtenidos el 96.3%, casi siempre y siempre cumplen con sus tareas asignadas en la institución.



**Tabla 19. Rendimiento en la institución.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.7
Casi siempre	6	22.2
Siempre	20	74.1
Total	27	100.0

Con referencia a los resultados de la tabla el 74.1% de los colaboradores del SILAIS-Chontales siempre tienen un buen rendimiento en la institución.

**Tabla 20. Llega puntualmente a su trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.7
A veces	1	3.7
Casi siempre	6	22.2
Siempre	19	70.4
Total	27	100.0

El 70.4% de los colaboradores resaltan que siempre llegan puntualmente a su trabajo, ya que cuentan con un registro de asistencia que hace que los colaboradores cumplan con su horario.

**Tabla 21. Satisfacción por el trabajo en general**

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3.7
Casi nunca	2	7.4
A veces	1	3.7
Casi siempre	4	14.8
Siempre	19	70.4
Total	27	100.0

Según en los resultados el 70.4% de los colaboradores indican que siempre están satisfechos por el trabajo en general, puesto que se desarrollan profesionalmente y perciben oportunidades de aprendizaje.



Objetivo 2). Destacar los principales elementos que intervienen en la satisfacción laboral.

Ítems	Indicadores		Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	
✓ Salario devengado.	3.7	25.9	29.6%
✓ Con el trabajo que realiza.	3.7	11.1	14.8%
✓ Con las funciones asignadas.	3.7	11.1	14.8%
✓ Iluminación necesaria para realización de su trabajo.	--	18.5	18.5%
✓ Nivel de ruido durante realiza sus tareas.	-	22.2	22.2%
✓ Medida de prevención de accidentes en la institución.	-	18.5	18.5%
✓ Comunicación con los compañeros de otra área.	-	11.1	11.1%

El objetivo es destacar los principales elementos en los cuales los colaboradores están insatisfechos.



Objetivo 3). Relacionar la satisfacción laboral y su incidencia en el desempeño laboral.

**Tabla 22. Salario devengado.**

Tabla de contingencia salario devengado \* rendimiento en la empresa

Recuento

		rendimiento en la empresa			Total
		Nunca	casi siempre	siempre	
salario devengado	muy insatisfecho	0	0	1	1
	Insatisfecho	0	2	4	6
	Satisfecho	0	4	15	19
	muy satisfecho	1	0	0	1
Total		1	6	20	27

El nivel de significancia es de 5% (0.05) como la significancia asintótica bilateral es 0.000 menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27.726 <sup>a</sup>	6	.000
Razón de verosimilitudes	9.450	6	.150
Asociación lineal por lineal	3.263	1	.071
N de casos válidos	27		

a. 11 casillas (91.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

Según el resultado asintótica es de .000 menor a 0.05, se concluye que el salario devengado, si incide en el desempeño laboral.



**Tabla 23. Con el trabajo que realiza**

Tabla de contingencia con el trabajo que realiza \* rendimiento en la empresa

Recuento

		rendimiento en la empresa			Total
		nunca	casi siempre	siempre	
con el trabajo que realiza	muy insatisfecho	0	1	0	1
	insatisfecho	0	3	0	3
	satisfecho	0	2	14	16
	muy satisfecho	1	0	6	7
Total		1	6	20	27

El nivel de significancia es de 5% (0.05) como la significancia asintótica bilateral es 0.003 menor que 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19.463 <sup>a</sup>	6	.003
Razón de verosimilitudes	18.847	6	.004
Asociación lineal por lineal	.311	1	.577
N de casos válidos	27		

a. 10 casillas (83.3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

Dado que el resultado de asintótica es de .003 menor que 0.05, se concluye que la subvariable con el trabajo que realiza, si incide en el desempeño laboral.



**Tabla 24. Con sus funciones asignadas**

Tabla de contingencia con sus funciones asignadas \* rendimiento en la empresa

Recuento

	rendimiento en la empresa			Total
	Nunca	casi siempre	siempre	
muy insatisfecho	0	1	0	1
insatisfecho	0	3	0	3
satisfecho	0	2	15	17
muy satisfecho	1	0	5	6
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>27</b>

El nivel de significancia es de 5% (0.05) como la significancia asintótica bilateral es 0.003 menor que 0.05 entonces si se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.051 <sup>a</sup>	6	.003
Razón de verosimilitudes	18.923	6	.004
Asociación lineal por lineal	.206	1	.650
N de casos válidos	27		

a. 11 casillas (91.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .04.

En cuanto al resultado de asintótica es de .003 es menor de 0.05, se concluye que la subvariable con sus funciones asignadas, si incide en el desempeño laboral.



**Tabla 25. Iluminación necesaria para su realización de trabajo**

Tabla de contingencia iluminación necesaria para la realización de su trabajo \* rendimiento en la empresa

Recuento

	rendimiento en la empresa			Total
	nunca	casi siempre	siempre	
iluminación necesaria para la realización de su trabajo				
insatisfecho	0	2	3	5
satisfecho	0	4	11	15
muy satisfecho	1	0	6	7
Total	1	6	20	27

El nivel de significancia es de 5% (0.05) como la significancia asintótica bilateral es 2.238 mayor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.520 <sup>a</sup>	4	.238
Razón de verosimilitudes	6.776	4	.148
Asociación lineal por lineal	.190	1	.663
N de casos válidos	27		

a. 7 casillas (77.8%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .19.

Siendo el resultado de asintótica .238 menor que 0.05.se concluye que la iluminación no incide en el desempeño laboral.



**Tabla 26. Nivel de ruido durante realiza sus tareas**

Tabla de contingencia nivel de ruido durante realiza sus tareas \* rendimiento en la empresa

Recuento

		rendimiento en la empresa			Total
		nunca	casi siempre	Siempre	
nivel de ruido durante realiza sus tareas	Insatisfecho	0	4	2	6
	satisfecho	0	1	16	17
	muy satisfecho	1	1	2	4
Total		1	6	20	27

El nivel de significancia es de 5% (0.05) como la significancia asintótica bilateral es 0.003 menor que 0.05 entonces si se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.719 <sup>a</sup>	4	.003
Razón de verosimilitudes	13.082	4	.011
Asociación lineal por lineal	.437	1	.509
N de casos válidos	27		

a. 8 casillas (88.9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .15.

Según el resultado de asintótica es de .003 mayor a 0.05, se concluye que el nivel de ruido si incide en el desempeño laboral.



**Tabla 27. Medidas de prevención**

Tabla de contingencia medidas de prevención de accidentes en la institución \* rendimiento en la empresa

Recuento

		rendimiento en la empresa			Total
		nunca	casi siempre	siempre	
medidas de prevención de accidentes en la institución	insatisfecho	0	0	4	4
	satisfecho	0	6	13	19
	muy satisfecho	1	0	3	4
Total		1	6	20	27

El nivel de significancia es de 5% (0.05) como la significancia asintótica bilateral es 0.068 mayor que 0.05 entonces se acepta la hipótesis nula que dice que existe relación entre ambos ítems.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.722 <sup>a</sup>	4	.068
Razón de verosimilitudes	8.447	4	.077
Asociación lineal por lineal	2.842	1	.092
N de casos válidos	27		

a. 8 casillas (88.9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .15.

Mediante el resultado obtenido de asintótica es de .068 es menor que 0.05, se concluye que las medidas de prevención no inciden en el desempeño laboral.



**Tabla 28. Comunicación con los compañeros de otra área**

Tabla de contingencia comunicación con sus compañeros de áreas \* rendimiento en la empresa

Recuento

		rendimiento en la empresa			Total
		nunca	casi siempre	Siempre	
comunicación con sus compañeros de áreas	Insatisfecho	0	1	0	1
	Satisfecho	0	5	16	21
	muy satisfecho	1	0	4	5
Total		1	6	20	27

El nivel de significancia es de 5% (0.05) como la significancia asintótica bilateral es 0.003 menor que 0.05 entonces si se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.750 <sup>a</sup>	4	.003
Razón de verosimilitudes	15.018	4	.005
Asociación lineal por lineal	.002	1	.964
N de casos válidos	27		

a. 8 casillas (88.9%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es .11.

Finalmente, el resultado de asintótica es .003 es menor a 0.05, se concluye que la comunicación con los compañeros de otra área si inciden sobre el desempeño laboral.



## V CONCLUSIONES

Objetivo 1) Identificar los elementos de la satisfacción laboral.

Hay que destacar que 80.2% que está satisfecho con el sistema de remuneración siendo aceptable en el paquete de remuneraciones tales como horarios flexibles, horas extras que les brinda la empresa a cambio del esfuerzo personal, trabajo y dedicación; otro aspecto relevante dentro de la satisfacción laboral de los colaboradores en la institución es el 95% que está satisfecho con las motivación que les contribuye la empresa como el respeto hacia los colaboradores, puesto correcto. Así mismo con las condiciones laborales se encontró un 80% que está satisfecho respecto al nivel de iluminación, ruido y las condiciones de seguridad que les brindan en la empresa. Otro aspecto relevante ha sido la comunicación dentro de la empresa, utilizando diferentes formas de comunicación se determinó que el 92% que está satisfecho por lo tanto es importante resaltar que la comunicación impulsa a la motivación en los colaboradores para un mejor desempeño

Objetivo 2) Destacar los principales elementos de la satisfacción laboral

Destacando las principales variables de la satisfacción laboral en la variable de remuneración hay un 59.2% que está insatisfecho por lo tanto no están recibiendo los mejores paquetes de recompensas de parte de la institución, así mismo la variable de motivación refleja que hay 14.8% que esta insatisfecho estando inconforme con su horario de trabajo, al desarrollar el trabajo esto conllevara a un mal desempeño de parte de los colaboradores, de igual forma se encontraron que hay un 59.2% que esta insatisfecho con respecto al ruido, la iluminación y las condiciones de seguridad que brinda la empresa, se puede decir que el ruido excesivo externo y dentro de las áreas de la institución, así mismo el exceso de iluminación en cada área afecta la vista de los colaboradores, al igual que las condiciones de seguridad, la empresa no está brindando medidas para prevenir accidentes, así mismo en la variable comunicación hay un 22.2% que esta insatisfecho por lo cual no hay los canales adecuados, lo cual no está siendo eficiente la comunicación entre los mismos compañeros disminuyendo compromiso y confianza lo cual puede provocar conflicto.



Objetivo 3) Relacionar la satisfacción laboral y su incidencia el desempeño laboral.

1. El análisis de chi-Cuadrado muestra que 5 de las sub-variables siendo: salario de vengado, con el trabajo que realiza, con sus funciones asignadas, nivel de ruido y comunicación con los compañeros, si incide en el desempeño laboral ya que los resultados dieron menor a 0.05.
2. De las subvariables siendo, iluminación necesaria y medidas de prevención; no inciden en el desempeño laboral, ya que el resultado de Chi-cuadrado dio mayor a 0.05. Concluyendo que a través de la prueba de hipótesis se comprobó que, si existe relación entre las principales variables de satisfacción con las variables de desempeño laboral por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa del presente estudio.

Según los resultados obtenidos hay un nivel alto de satisfacción en los colaboradores del MINSA ya que presentan un porcentaje más alto en el indicador satisfecho que en el indicador insatisfecho.



## VII RECOMENDACIONES

En base a los resultados y conclusiones a los que se llegaron en el presente estudio se recomienda.

### **Al propietario:**

1. Realizar reuniones mensuales en las cuales se les reconozca su desempeño del mes por medio de reconocimientos como diplomas, con el propósito de que los demás colaboradores se sientan motivados a desempeñar mejor su trabajo y obtener un reconocimiento laboral
2. Para evitar los accidentes y mejorar las condiciones laborales, evitar al máximo los actos inseguros de los colaboradores, señalar los lugares que son considerados peligrosos y eliminar los agentes que pueden provocar accidentes y enfermedades en los colaboradores por el exceso de ruido e iluminación en las áreas de trabajo.
3. Corregir las debilidades que presenta la comunicación organizacional interna con la finalidad de mejorar la coordinación de las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la institución.
4. Crear lazos de confianza en la comunicación entre compañeros de labores, fomentando un compromiso con la institución, planificando actividades recreativas (paseo, juegos y almuerzos).

### **A los Colaboradores:**

1. Tener precaución con las señales de peligro para evitar accidentes laborales evitando actos inseguros
2. Según su tiempo debe integrarse a las actividades recreativas que planifica la institución.



## VI BIBLIOGRAFIA

A continuación, las fuentes que utilizamos para realizar nuestra investigación.

*Alcandia de Juigalpa.* (2013).

Alles. (2007). comportamiento organizacional. En M. A. Alles, *comportamiento organizacional* (pág. 126) Buenos aires: primera edicion.

Alvarez. (2009) *Manual de la micro, pequeña y mediana empresa.* juigalpa.

Alvarez. (2009) *Tecnología de herramientas y gestion.* universidad del rosario.

Amaru. (2009) *Fundamento de administracion.* mexico: primera edicion.

Arias. (2012) *El proyecto de investigacion.* venezuela: sexta edicion.

Asamblea, n. (2008).

Chiavenato (2009) *Administracion de recursos humanos.*

Chiavenato (2008) *Gestion de talentos humanos.*

Dalton, H. y. (2007) *Relaciones Humanas.* Mexico: Tercera Edicion .

Dipp, T. &. (2010). *Sastifaccion laboral y compromiso institucional de los docentes de progrado.*  
numero 19.

Fincowsky, Krieger. (2012). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: primera edicion.

Gabini. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral.* Buenos aires.

Garcia. (2012).

Hernandez, A. (23 de marzo de 2016). *es.scribd.com.*

INIDE, (2013).



Instituto Nacional de Informacion de desarrollo. (2013).

Judge, R. (2013). *comportamiento organizacional*. 15 edicion.

Judge, R. Y. (2009). *comportamiento organizacional*.

Juigalpa, Alcadia. (2006). [gob.ni/info-general-shtml](http://gob.ni/info-general-shtml).

Kriegr, E. F. (2012). *Comportamiento organizacional*. Mexico: primera edicion.

Malhotra. (2008). *Investigacion de mercados*. Mexico: Quinta Edicion.

mejia, A. s. (28 de mayo de 2017). [prezi.com](http://prezi.com). Obtenido de [prezi.com](http://prezi.com).

Robbins. (2004). *comportamiento organizacional*. Mexico: decima edicion.

Rivero. (2008). *metodologia de la investigacion*. sexta edicion.

Robbins. (2015). comportamiento organizacional. En S. p. Robbins, *comportamiento organizacional* (pág. 3). Mexico: septima edicion.

Robbins. (2015). *Principios del comportamiento organizacional*. Mexico: Quinta edicion.

Robbins, D. y. (2008). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Editorial Limusa S.A.

Ruiz. (2012). *Putualidad y buen uso del tiempo*. Medillin: Cuarta edicion.

*Salud publica*. (2014). Obtenido de [saludpublica.files.com](http://saludpublica.files.com)

Sampiere, C. y. (2010). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Quinta Edicion.

SILAIS, c. (2018).

Varela. (2013). *Administracion de la compensacion* . Mexico: Segunda Edicion.



## VII ANEXOS

### 7.1 Instrumento



#### Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

#### Unan Farem Chontale

#### Encuesta de Satisfacción laboral para los colaboradores

Somos estudiantes de la carrera de Administración de Empresas Quinto año, a continuación se presenta el instrumento con el fin de determinar la satisfacción laboral de los colaboradores del Ministerio de Salud SILAIS-Chontales. Se detallan los ítems relacionados con el cuestionario de satisfacción laboral con respecto a la remuneración, motivación, condiciones laborales, comunicación con la escala de: Muy insatisfecho, Insatisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho y el desempeño laboral con la escala: siempre, casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca.

Marque con una X su nivel de satisfacción con respecto a los ítems.

#### Datos generales

Edad:

Tiempo de laborar en la institución:

Entre 25 y 35 años	
Entre 36 y 45 años	
Entre 46 y 55 años	

Menos de 2 años	
Entre 2 y 4 años	
Mas de 9 años	

Sexo:

Masculino	
Femenino	

Área: \_\_\_\_\_

Satisfacción Laboral en el Ministerio de Salud SILAIS-Chontales, durante el año 2018.



Ítem de Remuneración	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
1. Salario devengado				
2. Con el trabajo que realiza				
3. Con sus funciones asignadas.				
<b>Ítem de Motivación</b>				
1. Motivación con su horario de trabajo				
2. Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla				
3. En general, se siente satisfecho en el área que labora				
<b>Ítem de Condiciones ambientales</b>				
1. Iluminación necesaria para la realización de su trabajo.				
2. Nivel de ruido durante realiza sus tareas.				
3. Medidas de prevención de				



accidentes en la institución.				
<b>ítem de Comunicación</b>				
1. Comunicación con jefe inmediato.				
2. Comunicación con sus compañeros del área.				
3. Con los compañeros de otras áreas.				

<b>Ítem de Desempeño laboral</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
1. Responsabilidad en su trabajo.					
2. Eficiente al realizar sus tareas.					
3. Cumplimiento con sus tareas.					
4. Rendimiento en la institución.					
5. Llega puntualmente a su trabajo.					
6. Satisfacción por el trabajo en general.					



7.2 Cronograma

Meses	Enero 2019				Febrero 2019				Marzo 2019				Abril 2019	
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Actividades														
Orientaciones de modalidades	9													
Título del tema y sub-tema		16												
Justificación y objetivos			21											
Antecedentes y planteamiento del problema				28										
Fundamentación teórica					4									
Hipótesis y operacionalización de variables						8								
Diseño metodológico							18							
Análisis e interpretación de resultados								27						
Conclusiones y recomendación									11,12					
Borrador 1										21,22				
Entrega de borrador											25			
Borrador 2												29		
Predefensa													12	



### 7.3 Presupuesto

<b>ACTIVIDADES(IMPRESIONES)</b>	<b>MONTO</b>
<b>1. Introducción del tema y sub tema (justificación y objetivos)</b>	<b>C\$15</b>
<b>2. Antecedentes y planteamiento del problema</b>	<b>C\$18</b>
<b>3. Fundamentación teórica</b>	<b>C\$42</b>
<b>4. Hipótesis y operacionalización de variables</b>	<b>C\$24</b>
<b>5. Diseño Metodológico</b>	<b>C\$18</b>
<b>6. Análisis e interpretación de resultados</b>	<b>C\$12</b>
<b>7. Análisis e interpretación de resultados, Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>C\$42</b>
<b>8. Instrumento</b>	<b>C\$81</b>
<b>9. Entrega del Borrador</b>	<b>C\$76</b>
<b>TOTAL</b>	<b>C\$385</b>

Satisfacción Laboral en el Ministerio de Salud SILAIS-Chontales, durante el año 2018.

