



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES

“CORNELIO SILVA ARGÜELLO”

UNAN-FAREM CHONTALES

2020: “AÑO DE LA EDUCACIÓN CON CALIDAD Y PERTINENCIA”

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA GENERAL: Talento humano en las instituciones del departamento de
Chontales.**

**SUB TEMA: Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones
públicas.**

AUTORES:

- ✚ Br. Deymer Francisco Acevedo Báez.**
- ✚ Br. Luis Fernando Contreras Altamirano.**
- ✚ Br. Marlon Rafael Miranda Sevilla.**

TUTORA:

- ✚ Dra. Jenny del Socorro Villanueva.**

18 DE FEBRERO DE 2020

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE CHONTALES

“CORNELIO SILVA ARGÜELLO”

UNAN-FAREM CHONTALES

2020: “AÑO DE LA EDUCACIÓN CON CALIDAD Y PERTINENCIA”

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**SEMINARIO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**TEMA GENERAL: Talento humano en las instituciones del departamento de
Chontales.**

**SUB TEMA: Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones
públicas.**

AUTORES:

- ✚ Br. Deymer Francisco Acevedo Báez.**
- ✚ Br. Luis Fernando Contreras Altamirano.**
- ✚ Br. Marlon Rafael Miranda Sevilla.**

TUTORA:

- ✚ Dra. Jenny del Socorro Villanueva.**

18 DE FEBRERO DE 2020

¡A LA LIBERTAD POR LA UNIVERSIDAD!

INDICE

DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.	
RESUMEN.....	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. JUSTIFICACIÓN.....	3
III. OBJETIVOS.....	4
Objetivo General:	4
Objetivos Específicos:.....	4
IV. DESARROLLO DEL SUB-TEMA.....	5
4.1 Satisfacción Laboral.....	5
4.1.1 Definición.....	5
4.1.2 Características.....	5
4.1.3 Importancia.....	6
4.1.4 Enfoques de la satisfacción laboral.....	6
4.2. Puesto de Trabajo.....	7
4.2.1 Definición.....	7
4.2.2 Características.....	7
4.2.3 Métodos para obtener información sobre el puesto de trabajo.....	8
4.3. Aportes teóricos sobre el análisis y descripción de puesto.....	8
4.3.1 Análisis de Puesto.....	8
4.3.1.1 Esquema simplificado de los factores de Análisis.....	11
4.3.2 Descripción de Puesto.....	11
4.4 Demostración de la satisfacción laboral con el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de “Acoyapa, Chontales”, en el II semestre del año 2019.....	14
4.4.1 Antecedentes del centro de Salud.....	14
4.4.2 Institución proveedora de servicio de salud. (Ley 423 “LEY GENERAL DE LA SALUD”).....	15
4.4.3 Generalidades de la población en estudio.....	16
4.4.4 Análisis de los resultados.....	16
V. CONCLUSIONES.....	26
VII. BIBLIOGRAFÍA.....	28
VIII. ANEXOS.....	29

INDICE DE ILUSTRACIONES.

Figura N° 1: Factores de Analisis	11
Figura N° 2: Factores de Descripción	12
Figura N° 3: Hoja de descripción de puesto	12

INDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Área a la que pertenece	17
Tabla 2. Motivación-Sexo	17
Tabla 3. Oportunidades de crecimiento y desarrollo – Edad	18
Tabla 4. Comunicación entre usted y su jefe - ambiente de trabajo	19
Tabla 5: Oportunidad de crecimiento y desarrollo	20
Tabla 6: Grado de esfuerzo físico	20
Tabla 7. Grado de responsabilidad	21
Tabla 8: Condiciones laborales	21
Tabla 9: Espacio de trabajo	22
Tabla 10. Seguridad laboral	22
Tabla 11. Horario de trabajo	23
Tabla 12. Instrumentos o accesorios (extintores, señalizaciones, botiquines)	23
Tabla 13. Incentivos	23
Tabla 14. Resultados de la entrevista	24

Tema General:

Talento humano en las instituciones del departamento de Chontales.

Sub Tema:

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

DEDICATORIA.

A Dios nuestro señor por permitirnos ser personas de bien, y guiarnos siempre por el camino correcto al lado de los seres que más queremos y amamos.

A nuestros padres, pilares puestos por Dios, para guiarnos, educarnos, enseñarnos a ser personas de bien para el futuro, y por ser parte de nuestro éxitos y fracasos, apoyándonos incondicionalmente en todo momento.

A nuestra tutora Dra. Jenny del Socorro Villanueva, que, con su paciencia, dedicación y esmero, sirvió de guía durante todo el proceso para la realización de nuestro informe final.

Deymer Francisco Acevedo Báez.

Luis Fernando Contreras Altamirano.

Marlon Rafael Miranda Sevilla.

AGRADECIMIENTO.

A Dios nuestro máximo creador, por habernos dado el don de la vida, regalarnos sabiduría suficiente, para superarnos diariamente y posteriormente, permitirnos realizar y concluir con éxito este trabajo investigativo.

A nuestros padres, pilares fundamentales en nuestros hogares, por el gran esfuerzo realizado, que, sin su incondicional apoyo, tanto económico como moral, nuestros estudios no se hubiesen llevado a cabo, son ellos quienes dan la motivación y entusiasmo necesario, para seguir adelante día a día.

A nuestra Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua “UNAN-MANAGUA, FAREM CHONTALES”, por permitirnos ser parte de ella y convertirnos en profesionales integrales con una concepción científica y humanística, con compromisos sociales, valores éticos y morales, maestros en general por poseer la bondad de transmitirnos de sus conocimientos tanto teóricos como prácticos, en especial a nuestra tutora Dra. Jenny del Socorro Villanueva, por su colaboración y apoyo brindado en toda la realización del trabajo y ante todo la paciencia que tuvo, gracias por su tiempo, así como por la sabiduría que nos transmitió en el desarrollo y transcurso de nuestra carrera, además, guiarnos en el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

A la directora del centro de salud de Acoyapa, Lic. Yeymi Rivas, por haber autorizado y brindado la información necesaria para la realización de nuestro estudio y así culminar con éxito este informe final.

Deymer Francisco Acevedo Báez.

Luis Fernando Contreras Altamirano.

Marlon Rafael Miranda Sevilla.



**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE
CHONTALES
“CORNELIO SILVA ARGUELLO”**

2020 “Año de la Educación con Calidad y Pertinencia”

VALORACIÓN DEL DOCENTE

El presente trabajo de investigación, elaborado para su graduación como Licenciados(as) en Administración de Empresas, en la FAREM Chontales – UNAN Managua en el año 2019, se titula:

Satisfacción Laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones publicas.

En el marco del Tema General

Talento Humano en las instituciones del departamento de Chontales.

Este tema es muy importante, ya que trata un aspecto de la Economía, en un sector importante de la sociedad en el Departamento de Chontales.

El grupo está compuesto por los (as) Bachilleres

Br. Deymer Francisco Acevedo Báez

Br. Luis Fernando Contreras Altamirano

Br. Marlon Rafael Miranda Sevilla

Esta investigación implico esfuerzos científicos, técnicos y metodológico, ha sido elaborada con mucho empeño y dedicación, tanto en materia de investigación documental como demostraciones teóricas en estudio de caso.

La Suscrita, como tutora de este grupo y trabajo, considero que el estudio presenta la calidad debida, para ser defendido ante el Comité Académico Evaluador y que ellos mismo juzguen y hagan las calificaciones pertinentes.

Agradecemos a la FAREM Chontales – UNAN Managua, la oportunidad otorgada para guiar al grupo y a los graduandos, quienes tuvieron debida paciencia y empeño en esta ardua labor.

Atentamente.

Dra Jenny del Socorro Villanueva

Tutora

RESUMEN.

Debido a los constantes y numerosos cambios que se producen diariamente, las instituciones deben estar preparadas para adaptarse rápidamente a las continuas transformaciones, teniéndose como tema satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas; además, se plantea como objetivo general establecer la relación de la satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en la institución pública, la realización de este estudio será de mucha utilidad para los dirigentes del centro de salud, ya que les permitirá, darse cuenta si están desarrollando adecuadamente el sistema de satisfacción laboral con respecto al puesto de trabajo. Esta temática, es de importancia en la actualidad, debido a que, el talento humano se convierte cada día más en algo fundamental para las organizaciones, además, la satisfacción ha sido definida como el resultado de varias actitudes hacia el puesto de trabajo. Cabe destacar que, para poder orientarse en esta investigación, se postula una fundamentación teórica, en la cual, se destacan algunos enfoques de la satisfacción laboral, así como también, se desarrollan elementos del puesto de trabajo dividiéndose así en dos aspectos: análisis de puesto y descripción de puesto; es importante resaltar que la población en estudio es de 44 colaboradores, de los cuales se aplicó un muestreo no probabilístico de 50 %. Se acepta la hipótesis nula, dicha afirmación se base a los resultados obtenidos del estadístico chi cuadrado, debido a que, gran parte de los resultados alcanzados son mayores a 0.05, lo que indica que la hipótesis nula debe de ser aceptada.

I. INTRODUCCIÓN.

El talento humano se convierte cada día más en algo fundamental para el éxito de las organizaciones, dicho término surge en las empresas en los años 90, acuñado por David Watkins de Softscape; todo colaborador debe poseer algún diferencial competitivo que la valore, hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual: conocimiento, habilidad, juicio, actitud; además, el talento humano es insustituible que sea, innovador y emprendedor, ya que son los que hacen que la organización evolucione favorablemente, por poseer la capacidad de innovar, de provocar el cambio y reinventar a las organizaciones.

Las instituciones públicas son una estructura del orden social que rigen el funcionamiento de una sociedad, además, cumple con las funciones de interés público; dependen y reciben fondo del estado, para así proporcionar servicios sociales para toda la colectividad, donde el objetivo fundamental del estado es prestar servicios a toda la comunidad procurando el bienestar colectivo, salvaguardando sus instituciones y procurando la continuidad de los servicios, prestando servicios gratuitos, es un medio usado por el estado para intervenir en la economía del país.

La descripción de puesto es un proceso que consiste en enumerar las tareas o atribuciones que conforman un cargo y que lo diferencian de los demás cargos que existen en una empresa; es la enumeración detallada de las atribuciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), las atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y las responsabilidades que comprende. Por otro lado, en el análisis de puestos, se pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente.

El reflejo de la satisfacción en el puesto de trabajo de los colaboradores juega un papel muy importante, quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste, realizando sus labores de manera eficaz, por el contrario, el colaborador insatisfecho muestra actitudes negativas, conllevándolos a una baja productividad, desempeño y frustración.

Es evidente que los colaboradores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y

retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales.

Este trabajo se desarrolla en 11 acápites, comenzando desde la elaboración de la dedicatoria, agradecimiento del trabajo y valoración del docente, abordando también el resumen, la introducción del tema y sub tema a desarrollar, al igual , se desarrolla la justificación, donde se explica la importancia del tema, el porqué de realizar este trabajo y a quienes le servirá este trabajo, posteriormente, se abordan los objetivos, donde se abarca la guía principal de la investigación, dividiéndolo en objetivo general y objetivos específicos, en el desarrollo del sub tema, se argumenta toda la parte teórica del tema, visto desde diferentes autores, las conclusiones son los hallazgos de lo estudiado, lo que se encontró que resulta relevante, se presenta la bibliografía, donde se especifica todos los libros abordados para hacer posible esta investigación y como ultimo acápite, se presentan los anexos, los cuales, contienen reflejados: encuesta, fotografías, entre otros.

II. JUSTIFICACIÓN.

Al ser los colaboradores el recurso activo principal de las organizaciones es indispensable estudiar su comportamiento dentro de las organizaciones, lo que conlleve a destacar su satisfacción laboral dentro de los puestos de trabajo.

Por consiguiente, el tema de talento humano es vigente, ya que, se destacan aportes teóricos de diversos actores, los cuales, han desarrollado distintos enfoques en la temática.

Los puestos de trabajo deben de estar equilibrados en las asignaciones de tareas, sino se producirían una variedad de consecuencias para el colaborador, pudiendo esto afectar su desempeño laboral en el puesto del trabajo y generarle insatisfacción.

Debido a esto, es de mucha importancia estudiar esta temática, siendo una problemática actual en las organizaciones; teniendo en cuenta que, para lograr el objetivo del estudio, se requiere que todo el personal de la institución, brinde información para la ejecución del mismo y así dicha institución tenga conocimiento del nivel de satisfacción relativa al puesto de trabajo que tienen sus colaboradores, es importante recalcar la parte teórica de los múltiples enfoques de los autores que han contribuido en esta temática.

Cabe destacar que, este estudio será de mucha utilidad para los dirigentes de la institución, ya que les permitirá, darse cuenta si están desarrollando adecuadamente el sistema de satisfacción laboral con respecto al puesto de trabajo y sus resultados servirán para obtener un diagnóstico, que le permitirá, actuar con cierta seguridad a la hora de tomar decisiones, debido a que esta investigación cuenta con información adecuada de esta temática.

De igual manera, a estudiantes universitarios que necesiten indagarse sobre este contenido, con el fin de enriquecer sus conocimientos y a todo aquel que quiere investigar sobre dicha temática.

III. OBJETIVOS.

Objetivo General:

- ✓ Establecer la relación de la satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en la institución pública.

Objetivos Específicos:

- ✓ Estudiar los principales enfoques de la satisfacción laboral.
- ✓ Conocer los aportes teóricos sobre el análisis y descripción de puesto.
- ✓ Demostrar la satisfacción laboral con el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de “Acoyapa, Chontales”, en el II semestre del año 2019.

IV. DESARROLLO DEL SUB-TEMA.

4.1 Satisfacción Laboral.

4.1.1 Definición.

En las organizaciones se requiere que todos los colaboradores estén satisfechos en sus puestos de trabajos, debido a que, esto le permitirá a la entidad una mayor productividad de parte de ellos, logrando así una mayor eficiencia y eficacia organizacional.

La satisfacción de los colaboradores es uno de los aspectos más importante, debido a que, es una técnica esencial para las organizaciones, ya que, esto permite que la organización logre sus objetivos, por ende, Schermerhorn (2005) afirma que:

Es el grado en el cual los individuos se sienten afectados de manera positiva o negativa por su trabajo. Es una actitud o respuesta emocional a las tareas que uno desempeña, así como las condiciones físicas y sociales del lugar de trabajo. (p.118)

De igual forma, Newstrom (2011) afirma que la satisfacción “es un conjunto de emociones, de sentimientos favorables y desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud efectiva, además, una relación de relativo gusto o disgusto hacia algo” (p.218).

Es evidente que, quien está muy satisfecho, tiene actitudes positivas en sus funciones o tareas, realizando todas sus labores indicadas de manera eficaz; en cambio, quien está insatisfecho, muestra actitudes negativas en la ejecución de sus actividades.

4.1.2 Características.

Existen diversas características de la satisfacción laboral que pueden permitir identificarla desde diferentes puntos de vista, según Foley (2006):

Primeramente, sería, creencia en la compañía: esto se identifica cuando los colaboradores creen en los objetivos y comparten así los objetivos empresariales, por consiguiente, contribución personal: significa creer en los valores de la compañía, al igual, otra característica sería, justicia: referido a la imparcialidad en el trabajo, en términos de pago, oportunidades y trato diario, es posiblemente el elemento más importante de la satisfacción en el trabajo. (p. 17)

4.1.3 Importancia.

La satisfacción laboral es de mucha importancia para el buen desempeño de las organización, Castillo (2018) se refiere a que es una técnica esencial en las empresas, basado en mantener a los colaboradores con un alto estímulo, logrando desarrollar actitudes positivas, mejorando su desempeño en el trabajo, se menciona que es esencial para las empresas, ya que, la presencia de los colaboradores correctamente motivados, ejecutan así de la mejor manera posible sus funciones y tareas laborales, siendo esto beneficioso tanto para la organización que tendrá mayor probabilidad de obtener mejores resultados, como para los propios colaboradores.

4.1.4 Enfoques de la satisfacción laboral.

Las teorías de la satisfacción laboral generalmente se superponen con las teorías más generales sobre la motivación humana, de acuerdo a Chiavenato (2007), la motivación citando a Krech, Crutchfield & Ballachey, plantean que “funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras, que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha)”, las personas desean poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. (p.48)

Posteriormente otro factor que incide en la satisfacción en un puesto de trabajo de acuerdo a Fernández (2002) es la oportunidad de crecimiento y desarrollo, llevandose a cabo esta cuando las organizaciones les brinda capacitaciones u oportunidades de desarrollo profesional a sus colaboradores; definiendolo como “ el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones” (p. 3), esto permitirá que los colaboradores de cualquier organización se sientan satisfechas debido a la superación profesional que la entidad les brinda.

De igual manera Garcés (2017) plantea otro enfoque como es transferencia de puesto, definiéndola como los cambios realizados dentro del entorno laboral que permiten la adquisición de conocimientos en relación a diferentes aspectos de acuerdo al área, ampliación de las habilidades, es una oportunidad de abrir al colaborador otras puertas, la transferencia integra mucho más al trabajador con la organización ya que se mantienen las ganas, sed y ansias de obtener mayor conocimiento en las áreas donde sea realizado el

traslado para obtener una mayor satisfacción entre las características del trabajador y las del puesto. (s.p)

La comunicación entre los colaboradores de una organización, es importante debido a que, existen diferentes puntos de vista, es decir, para no entrar en conflictos organizacionales, lo ideal, es que exista una comunicación fluida entre todos los miembros de las distintas áreas de la entidad, Salazar (2018) en relación a la comunicación expresa que:

La comunicación es el proceso de transmisión de información entre un emisor y un receptor, que decodifica e interpreta un determinado mensaje. En un proceso de comunicación se pueden identificar los siguientes elementos: emisor, receptor, código, mensaje, canal de comunicación, ruido y retroalimentación. (p. 14)

Además, la comunicación impulsa a la motivación, porque aclara a los empleados lo que se hace, que tan bien se hace, y que puede hacerse para mejorar el desempeño si este fuera insatisfactorio. (Robbins & Coulter, 2005)

4.2. Puesto de Trabajo.

4.2.1 Definición.

Puesto de trabajo se relaciona al espacio proporcionado por la institución para la ejecución de las tareas del colaborador, de acuerdo a Salazar (2012), lo define como “el lugar o área ocupado por una persona dentro de una organización, empresa o entidad donde se desarrollan una serie de actividades las cuales satisfacen expectativas, que tienen como objetivo, garantizar productos, servicios y bienes en un marco social” (p.88), un puesto de trabajo debe de ser agradable y contar así con las comodidad necesarias para que el colaborador ejecute sus funciones.

4.2.2 Características.

Flores (2014), menciona las características de un puesto de trabajo, donde se identifica 5 factores que impactan en la satisfacción laboral.

Uno de los primeros factores, es la variedad de habilidades: refiriéndose al grado de variedad en actividades diferentes y el uso de varias habilidades y talentos diferentes que tiene un puesto de trabajo, el segundo factor sería, identidad de la tarea: es el grado en el que el puesto de trabajo requiere la realización de una limpieza de trabajo

completa e identificable, el tercer factor se refiere a la importancia de la tarea: siendo el grado de importancia que tiene el puesto y su contribución significativa a la organización o a la sociedad en general, el cuarto factor consiste en autonomía: grado en el que el puesto de trabajo proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al individuo para programar su trabajo y determinar los procedimientos que realizará para llevarlo a cabo, finalmente como quinto factor tenemos, retroalimentación: se refiere al grado en el cual la realización de las actividades laborales que el puesto de trabajo requiere, tiene como resultado en el individuo la obtención de información directa y clara sobre la eficacia de su desempeño (p.34).

4.2.3 Métodos para obtener información sobre el puesto de trabajo.

Los métodos pueden ser distintos según el tiempo que se disponga para hacer el análisis, el objetivo, el tipo de puesto y presupuesto para esta actividad; entre ellos Flores (2014), menciona los métodos más comunes: “observación directa, cuestionario, entrevista, métodos combinados, diario de actividades, incidentes críticos, grupo de expertos”, estos métodos son fundamentales para obtener informaciones eficaces sobre los puestos de trabajo. (p. 37)

4.3. Aportes teóricos sobre el análisis y descripción de puesto.

4.3.1 Análisis de Puesto.

La contratación de personal, comienza con la comprensión de los puestos de trabajo, para los cuales, se necesita a los individuos en las organizaciones, Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2006) define el análisis del puesto de trabajo como “descripción de como difiere un puesto en relación con otros en termino de exigencia, actividades y habilidades necesarias” (p. 178), un adecuado análisis de puesto describe las funciones de este, por lo tanto, ayuda a diferenciar un puesto de otro.

En cambio, Wayne & Noe (2005) define el análisis del puesto como un “proceso sistemático que consiste en determinar las habilidades, deberes y conocimientos requeridos para desempeñar trabajos específicos en una organización” (p. 86), esto ayudaría en mucho a los colaboradores, en saber cómo se desempeñarían en un puesto, que va acorde a su profesión; de igual forma, plantea que el análisis de puesto se concentra en cuatros tipos de requisitos,

siendo estos: requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades que adquiere, condiciones de trabajo.

Los factores de análisis de puesto funcionan como puntos de referencias que permiten estudiar de manera objetiva una gran cantidad de puestos.

Primeramente, tendríamos las características del individuo, dividiéndose así en dos elementos, primero género: es poca la diferencia entre hombres y mujeres, como parte de la fuerza laboral, que afecta el desempeño en el trabajo. De acuerdo a Martínez (2009):

Lo primero que debemos de tomar en cuenta es que entre hombres y mujeres las diferencias son pocas en el desempeño del trabajo. En cuanto a los horarios de trabajo la mujer prefiere uno donde le permita combinar sus actividades de trabajo, así también estudios las mujeres tienen mayores índices de ausentismos, debido a que se vive en una cultura donde la mujer está ligada a situaciones de casa y familia. (p. 6).

Como segundo elemento esta la edad: el desempeño disminuye con la edad, existe una asociación positiva entre la edad y la satisfacción, los empleados de mas edad tambien se perciben como faltos de flexibilidad y que ofrecen resistencia a la nueva tecnologia, de acuerdo a Robbins & Judge (2006) considera que “las organizaciones buscan con dedicacion individuos que sean adaptables y esten abiertos al cambios”. (p. 49), un aspectos negativos asociados con la edad es la dificultad de realizar alguna funciones, por ende, las organizaciones aprecian con objetividad la contratacion inicial de los individuos mayores.

De acuerdo a Chiavenato (2007) otro factor que plantea son los requisitos intelectuales, tienen que ver con las exigencias del cargo en lo referente a los requisitos intelectuales que el empleado debe poseer para desempeñar el cargo de manera adecuada. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores de especificaciones: instrucción básica, experiencia básica, adaptabilidad al cargo, iniciativa necesaria, aptitudes necesarias. (p. 229)

Otro factor propuesto por Chiavenato (2007) son los requisitos físicos, estos requisitos comprenden la cantidad y la continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan, planteando así factores que forman parte de los

requisitos físicos: esfuerzo físico requeridos, capacidad visual, destreza o habilidad, constitución física requerida. (p. 229)

Los colaboradores ocupantes de cualquier puesto, deben de tomar mucha responsabilidad, en todo lo suministrado a su cargo, Chiavenato (2007) plantea como otro factor de análisis de puesto las responsabilidades adquiridas que tiene los ocupantes de cualquier cargo, van en relación con la supervisión directa de sus subordinados, del material, de las herramientas o equipo que utiliza, el patrimonio de la empresa, los títulos o documentos, las pérdidas o ganancias de la empresa, las relaciones externas o internas y la información confidencial, (p. 229) es por esto, el colaborador debe asumir su responsabilidad directa en los materiales e insumos asignados para su área.

Chiavenato (2007) ha considerado otro elemento de análisis como es las condiciones laborales, para esto toda organización debe de brindar un ambiente adecuado, en el cual, los colaboradores ejecuten sus funciones o tareas, brindando principalmente así, los tres aspectos más importantes como es la iluminación: se refiere a que no se trata de la cantidad en general de luz, sino de la cantidad en el punto focal del trabajo, por lo tanto la cantidad de luz que necesitara el colaborador estara determinado por su tipo de tarea visual; el ruido: se refiere, a la cantidad de sonido que puede ser expuesta una persona en un tiempo determinado, para evitar perdida de la audición temporal o permanente; finalmente la temperatura: en el puesto de trabajo varia por lo que se necesita que la temperatura sea la optima en el ambiente de trabajo para la realización de las funciones.

Por otra parte, la Asamblea Nacional de Nicaragua (2007), en la ley de higiene y seguridad laboral define condiciones de trabajo como “conjunto de factores del ambiente de trabajo que influyen sobre el estado funcional del trabajador, sobre su capacidad de trabajo, salud o actitud durante la actividad laboral”.

Pérez & Merino (2014) hace referencia a otro enfoque de análisis como es el ambiente de trabajo, definiéndolo como “el entorno que rodea a los seres vivos, condicionando sus circunstancias vitales. El ambiente, por lo tanto, está formado por diversas condiciones, tanto físicas como sociales, culturales y económicas”. (s.p) influyendo así en la satisfacción de los colaboradores.

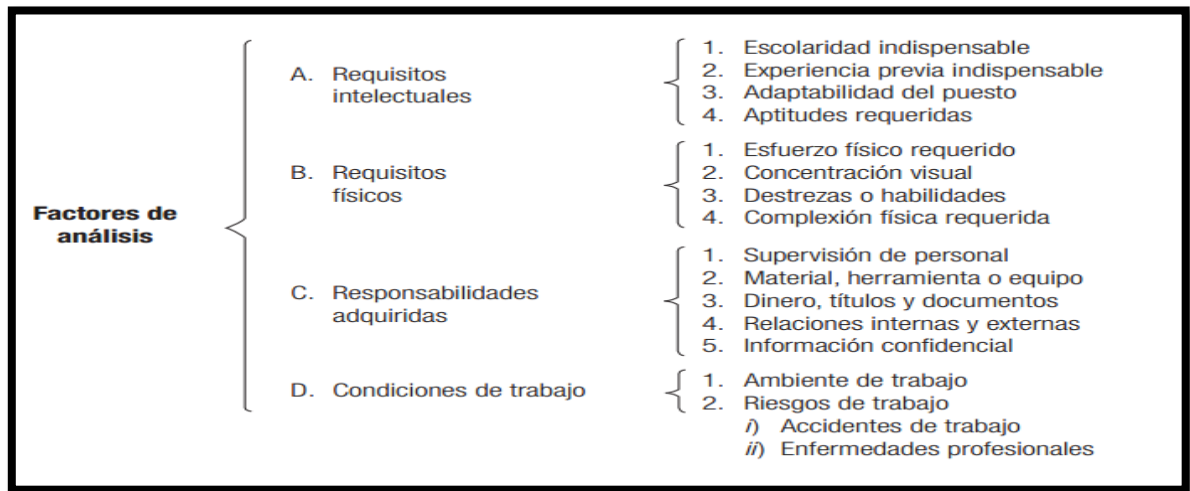
Otro enfoque que se plantea son los riesgos de trabajo o riesgos profesionales, según el código del trabajo (ley185) de la asamblea nacional de Nicaragua (1996) en su artículo 112, “Son riesgos profesionales toda lesión, enfermedad, perturbación funcional física o psíquica, permanente o transitoria, o agravación que sufra posteriormente el trabajador como consecuencia del accidente de trabajo o enfermedad profesional de que haya sido víctima”.

4.3.1.1 Esquema simplificado de los factores de Análisis.

El análisis de puestos es la revisión comparativa de las exigencias (requisitos) que un cargo impone, es decir, cuáles son los requisitos intelectuales y físicos que debe tener el ocupante para desempeñar exitosamente el puesto, cuáles son las responsabilidades que el puesto le impone y en qué condiciones debe ser desempeñado.

Chiavenato (2007), presenta un esquema de analisis de puesto, donde muestra los cuatros tipo de requisitos que se aplican a cualquier tipo de puesto:

Figura N° 1: Factores de Analisis.



Fuente: Chiavenato (2007)

4.3.2 Descripción de Puesto.

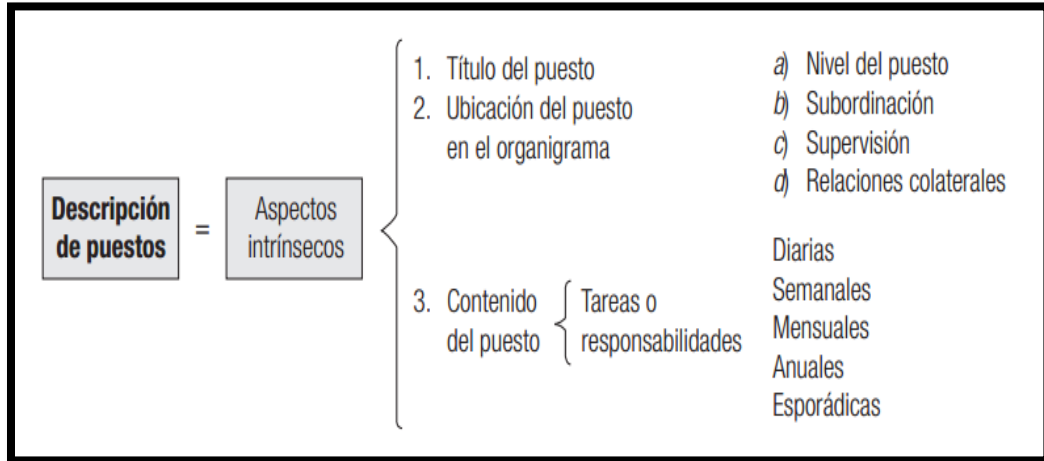
Según Wayne & Noe (2005), la descripción del puesto de trabajo “es un documento que proporciona información con respecto a las tareas, deberes y responsabilidades de un puesto”. (p.87)

Por otro lado, Ruiz, Gago, Garcia, & López (2013) plantean descripción de puesto como un “documento que recoge la información obtenida por medio del análisis, quedando reflejado

el contenido del puesto, así como las responsabilidades y deberes inherentes al mismo". (p. 118)

La descripción de puesto se preocupa por el contenido del puesto (qué es lo que el ocupante hace, cómo lo hace y por qué lo hace, Chiavenato (2007) muestra un esquema de la clasificación de descripción de puesto:

Figura N° 2: Factores de Descripción.



Fuente: Chiavenato (2007)

Chiavenato (2007), califica que la descripción de puesto es básicamente una enumeración por escrito de los principales aspectos significativos del puesto, mostrando así un ejemplo de hoja de descripción de puesto:

Figura N° 3: Hoja de descripción de puesto.

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		
Título del puesto:	Fecha de elaboración: __/__/__	Fecha de revisión: __/__/__
Clave:		
Departamento:	División:	
Descripción genérica:		
Descripción específica:		

Fuente: Chiavenato (2007)

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

Un primer factor es el título del puesto, se refiere que para conocer el contenido de un puesto es necesario describirlo. Su descripción es un proceso que consiste en enunciar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización. Asimismo, su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que se emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace), los objetivos (por qué lo hace). (Chiavenato, 2007, p. 245).

Otro factor es el horario de trabajo, de acuerdo a la asamblea nacional de Nicaragua (1996), en el código del trabajo (ley 185) en su artículo 49, se define como “el tiempo durante el cual el trabajador se encuentra a disposición del empleador, cumpliendo sus obligaciones laborales”.

Existen 3 tipos de horario de trabajo, en el artículo 51 del código del trabajo (ley 185), se mencionan los siguientes: primeramente, tenemos la jornada diurna es la que se ejecuta durante el día natural, o sea, entre las seis de la mañana y las veinte horas de un mismo día., otro horario de trabajo sería la jornada nocturna es la que se ejecuta entre las ocho de la noche de un día y las seis horas del día siguiente, al igual existe la jornada mixta es la que se ejecuta durante un tiempo que comprenda parte del período diurno y parte del nocturno. No obstante, es jornada nocturna y no mixta, aquella en que se laboran más de tres horas y media en el período nocturno.

Según Kokemuller (2016) establece otro enfoque como son las funciones, definiéndola como “el conjunto de las tareas de rutina o actividades llevadas a cabo por una persona en esa posición”. (s.p) es fundamental que en toda organización estén bien establecidas las funciones para que así todos los colaboradores se orienten de acorde a las funciones establecidas.

Una coordinación adecuada en las organizaciones, les permite a los colaboradores reducir complejidad, es decir, dividir el trabajo, siendo la coordinación un enfoque fundamental para la satisfacción de los colaboradores, Fonseca (2013) considera que coordinación:

es un proceso que consiste en integrar las actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia; el grado de

coordinación dependera de la naturaleza de las tareas realizadas y del grado de interdependencia que existe entre las personas de las diversas unidades que la realización. (p. 5)

Cabe destacar que la coordinación es fundamental en el campo organizacional, debido a que, se genera una mayor productividad por parte de los colaboradores.

Otro enfoque de descripción de puesto es la remuneración, Chiavenato (2007) afirma que la remuneración se refiere a la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización. Se trata básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada colaborador negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. (p. 281)

4.4 Demostración de la satisfacción laboral con el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de “Acoyapa, Chontales”, en el II semestre del año 2019.

La demostración de la satisfacción con el puesto de trabajo se llevará a cabo por medio de algunos autores que han venido dando de su aporte sobre la temática, principalmente, se realizara en base a Idalberto Chiavenato debido a que su visión humanista radica en la administración y las organizaciones empresariales. Él valora y resalta al individuo dentro de la organización como el capital más valioso.

4.4.1 Antecedentes del centro de Salud.

De fuente obtenida por parte de la directora del centro de salud de Acoyapa Chontales, se argumenta que este fue fundado en el año de 1950, primeramente en el barrio El Calvario “Zona D”, donde contaba con áreas pequeñas y poco personal para atender a la población del municipio, no satisfaciendo mucho a la población, debido al crecimiento poblacional durante el periodo presidencial del Dr. Arnoldo Alemán (1996-2001), fue construido un nuevo centro de salud para reforzar el ya existente siendo más amplio, el que hoy en día está ubicado en la Zona F del municipio (Gasolinera Petronic 300 mts al este), contando con una mayor área y recursos humanos con el objetivo de dar una atención a la población. Rivas (2019)

Después de la segunda etapa de la Revolución Popular Sandinista, en el año 2007 hasta la actualidad, se mejoró la atención médica a su más amplio nivel, partiendo de las comodidades que daba este nuevo local, lo cual contribuyó a que la población recibiera una asistencia de

calidad y calidez humana, mejorando la infraestructura, así como la construcción de una casa materna, con el propósito de reducir y controlar el índice de problemas en las mujeres embarazadas, lo cual, ha permitido que no haya muertes maternas por falta de atención, también fue reforzada la atención con unidades móviles (Ambulancia) para los traslados al Hospital Regional Escuela Asunción de Chontales, así como también, la asistencia con las diferentes especialidades (Ginecología, Pediatría, Oftalmología, Psicología, Ortopedia, Odontología, Otorrinología), con las brigadas médicas que visitan al municipio de Acoyapa y sus comarcas. Rivas (2019)

4.4.2 Institución proveedora de servicio de salud. (Ley 423 “LEY GENERAL DE LA SALUD”)

La presente Ley tiene por objeto tutelar, el derecho que tiene toda persona de disfrutar, conservar y recuperar su salud, en armonía con lo establecido en las disposiciones legales y normas especiales. Para tal efecto se menciona en su artículo 1, los aspectos que regulará:

- a) Los principios, derechos y obligaciones con relación a la salud.
- b) Las acciones de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.
- c) El Saneamiento del medio ambiente.
- d) El Control sanitario que se ejercerá sobre los productos y servicios destinados a la salud.
- e) Las medidas administrativas, de seguridad y de emergencias que aplicará el Ministerio de Salud.
- f) La definición de las infracciones y su correspondiente sanción.

De acuerdo a la Ley 423, artículo 36 de la Asamblea Nacional de Nicaragua (2002), se define Instituciones Proveedoras de Servicios de Salud:

Entidades públicas, privadas o mixtas, que, estando autorizadas por el Ministerio de Salud, tiene por objeto actividades dirigidas a la provisión de servicios en sus fases de promoción, prevención diagnóstica, tratamiento, recuperación y rehabilitación de la salud que requiera la población.

De igual manera, las instituciones de servicio de salud, han de prestar promociones de salud a la población en general, según el artículo 13 de la ley 423, correspondiente a la asamblea

nacional de Nicaragua (2002), la promoción de la salud tiene por objeto, las acciones que deben realizar las personas, comunidades y el Estado a fin de crear, conservar y mejorar las condiciones deseables de salud para toda la población y propiciar en el individuo las actitudes y prácticas adecuadas para la adopción de estilos de vida saludables y motivar a su participación en beneficio de la salud individual y colectiva.

Se destaca en el artículo 18, de la ley 423 de la asamblea nacional de Nicaragua (2002) que el Ministerio de Salud en coordinación con otras entidades del Estado, la sociedad civil y la empresa privada, dictará las normas técnicas para la prevención y control de enfermedades y accidentes, sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes laborales en materia de riesgos de trabajo.

4.4.3 Generalidades de la población en estudio.

La población en estudio del centro de salud de Acoyapa es de 44 colaboradores en su totalidad, estando dividido principalmente en 3 áreas (Medicina, Enfermería y Administración), para esto, se obtuvo un muestro no probabilístico del 50 % de los colaboradores, siendo encuestados un total de 22 colaboradores de las tres áreas.

4.4.4 Análisis de los resultados.

Para demostrar la relación de la satisfacción laboral con el puesto de trabajo, se tomo en cuenta la técnica de chi cuadrado, donde se plantea, que si la significancia es $P < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula, en cambio, si $P > 0.05$ se acepta la hipótesis nula.

A continuación, se presentan las hipótesis planteaas:

H1: La satisfacción laboral incide en el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de Acoyapa-Chontales.

H0: La satisfacción laboral no incide en el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de Acoyapa-Chontales.

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

Tabla 1. Área a la que pertenece.

	Frecuencia	Porcentaje
Medicina	6	27.3
Enfermería	10	45.5
Administrativa	6	27.3
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Del total de encuestados, el 27.3 % se desempeña en el puesto de medicina, un 45.5 % forma parte del área de enfermería, seguido de un 27.3 % de los colaboradores en el área administrativa.

Tabla 2. ¿Se siente motivado usted en la institución que labora? *Sexo

	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Muy Satisfecho	3	4	7
Satisfecho	3	5	8
Insatisfecho	1	4	5
Muy Insatisfecho	0	2	2
Total	7	15	22

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

De los 22 colaboradores encuestados del centro de salud, 7 colaboradores que representa un 32 % son del sexo masculino y 15 colaboradores representando así el 68 % son del sexo femenino, en lo que respecta, a la motivación en la institución que labora, 15 (68 %) de los colaboradores muestran actitudes positivas (Muy Satisfecho, Satisfecho) y 7 (32 %) de los colaboradores representan actitudes negativas (Insatisfecho, Muy Satisfecho).

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1.767 ^a	3	.622
Razón de verosimilitudes	2.372	3	.499
Asociación lineal por lineal	1.543	1	.214
N de casos válidos	22		

Como se puede observar la asíntota es de 0.622, siendo esta mayor a 0.05, en este caso se aceptaría la hipótesis nula.

Tabla 3. ¿Cómo se siente con las oportunidades de crecimiento y desarrollo brindadas por el centro de salud? * Edad

	Edad				Total
	20-30 años	31-40 años	41-50 años	50 a más años	
Muy Satisfecho	0	2	2	1	5
Satisfecho	7	0	2	1	10
Insatisfecho	2	1	0	1	4
Muy Insatisfecho	1	2	0	0	3
Total	10	5	4	3	22

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En lo que respecta a las oportunidades de crecimiento y desarrollo, 15 colaboradores (68 %) muestran actitudes positivas reflejando sentirse muy satisfecho y satisfecho, por otra parte, 7

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

colaboradores (32 %) sienten actitudes negativas, reflejando sentirse insatisfecho y muy insatisfecho, en relación a la edad, los colaboradores mayormente oscilan entre las edades de 20-30 años (siendo un 45 % (10 colaboradores)), seguido de un 23 % (5 colaboradores) entre los intervalos de edad de 31-40 años, posteriormente un 18 % (4 colaboradores) están entre las edades de 41-50 años y por ultimo tenemos un 14 % (3 colaboradores) mayores de 50 años.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.833 ^a	9	.170
Razón de verosimilitudes	17.455	9	.042
Asociación lineal por lineal	1.464	1	.226
N de casos válidos	22		

Como se observa en la presenta tabla la asíntota es de 0.170, siendo mayor a 0.05, lo que da pauta a aceptar la hipótesis nula.

Tabla 4. ¿Cómo se siente con la comunicación entre usted y su jefe? * ¿Cómo considera el ambiente de trabajo en el centro de salud?

	Ambiente de trabajo				Total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	
Muy Satisfecho	0	0	2	1	3
Satisfecho	0	0	3	2	5
Insatisfecho	2	2	4	2	10
Muy Insatisfecho	2	1	0	1	4
Total	4	3	9	6	22

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En lo que respecta al ambiente de trabajo, 4 colaboradores (18 %) consideran como excelente el ambiente de trabajo, 3 colaboradores (14 %) lo consideran bueno, en cambio, 9 colaboradores (41 %) reflejan un ambiente regular, finalmente, 6 colaboradores (27 %) muestran actitudes negativas considerándolo como malo, en relación a la comunicación entre usted y su jefe, 8 (37 %) colaboradores muestran actitudes positivas (Muy Satisfecho,

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

Satisfecho) y 14 (63 %) colaboradores muestran actitudes negativas con la comunicación entre ellos y sus jefes (Insatisfecho, Muy Satisfechos).

Pruebas de chi-cuadrado.

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.576 ^a	9	.477
Razón de verosimilitudes	11.762	9	.227
Asociación lineal por lineal	4.312	1	.038
N de casos válidos	22		

Como se observa en la presente tabla, la asíntota es de 0.477 es mayor a 0.05, proporcionando esto aceptar la hipótesis nula.

Tabla 5: ¿Se les brinda oportunidad de crecimiento y desarrollo en el centro de salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	72.7
No	6	27.3
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Es importante destacar que el 72.7 % de los colaboradores opinan que, si se les brinda oportunidad de crecimiento y desarrollo en el centro de salud, en cambio, un 27.3 % de los colaboradores consideran que no.

Tabla 6: ¿cuál es el grado de esfuerzo físico que exige su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	54.5
Medio	7	31.8
Bajo	3	13.6
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

Los puestos de trabajo requieren de esfuerzo físico, un 54.5 % de los colaboradores expresan que su puesto de trabajo exige grado de esfuerzo alto, un 31.8 % grado de esfuerzo medio y un 13.6 % el grado de esfuerzo físico que requiere su puesto de trabajo es bajo.

Tabla 7. ¿El grado de responsabilidad asignado a su puesto de trabajo es?

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	59.1
Medio	6	27.3
Bajo	3	13.6
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Del total de los 22 colaboradores encuestado un 59.1 % (13) de los colaboradores manifiestan que sus puestos de trabajo requieren un grado de responsabilidad alto, un 27.3 % (6) un grado medio, en cambio, un 13.6 % (3) dicen que su puesto de trabajo requiere un grado bajo.

Tabla 8: ¿Cómo considera las condiciones laborales del centro de salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	22.7
Bueno	5	22.7
Regular	8	36.4
Malo	4	18.2
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Las condiciones laborales, son consideradas mayormente como regular por los colaboradores expresándolo así un 36.4 % de los colaboradores, de igual manera las consideran mala un 18.2 % de los colaboradores, un 22.7 % de los colaboradores consideran las condiciones laborales excelente y, por último, un 22.7 % de los colaboradores manifiestan una condición laboral buena.

Tabla 9: ¿Su espacio de trabajo es adecuado para la realización de sus tareas diarias?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	59.1
No	9	40.9
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Los colaboradores del centro de salud, manifiesta en un 59.1 % que, su puesto de trabajo es adecuado para la realización de sus tareas diarias, por el contrario, un 40.9 % manifiestan que no se les presta un espacio de trabajo adecuado.

Tabla 10. ¿La seguridad laboral que existe en el centro de salud le permite realizar eficientemente sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	36.4
A Veces	12	54.5
Nunca	2	9.1
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Los colaboradores argumentan en un 36.4 % de los colaboradores que la seguridad laboral del centro, siempre les permite realizar sus funciones, un 54.5 % de los colaboradores manifiestan que a veces les permite realizar sus funciones y un 9.1 % de los colaboradores dicen que nunca les permite la seguridad laboral realizar sus funciones.

Tabla 11. ¿Cumple con sus tareas o funciones asignadas en su puesto de trabajo, según el horario establecido de acuerdo a la ley 185, en su artículo 51?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	72.7
No	6	27.3
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

Con respecto al horario de trabajo establecido, cumple con sus funciones, un 72.7 % dicen que Si, en cambio, un 27.3 % manifiestan que No.

Tabla 12. ¿Existen los instrumentos o accesorios (extintores, señalizaciones, botiquines) necesarios, para la prevención de riesgo laboral / riesgo profesional, en las instalaciones del centro de salud?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	27.3
No	16	72.7
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

En lo que respecta a los instrumentos necesarios para la prevención de riesgos laborales en el centro de salud, los colaboradores consideran que no existen dichos instrumentos necesarios considerándolo así un 72.7 %, en cambio, un 27.3 % manifiestan que si existen instrumentos para la prevención de accidentes laborales.

Tabla 13. ¿En el centro de salud se recibe incentivos para incrementar la satisfacción laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	68.2
A Veces	5	22.7
Nunca	2	9.1
Total	22	100.0

Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta.

Los colaboradores del centro de salud, argumentan un 68.2 % que siempre reciben incentivos para incrementar su satisfacción laboral, en cambio, un 22.7 % dicen que a veces, y, por último, un 9.1 % dicen que nunca.

Tabla 14. Resultados de la entrevista.

ENTREVISTA

PREGUNTAS	RESPUESTA
¿Las condiciones que le brindan a los colaboradores en su puesto de trabajo presta buen ambiente laboral?	En nuestro entorno se busca como resolver y proporcionar las mejores condiciones para su desempeño, acompañándolos con nuestro mayor empeño en poder cumplir y brindarle las mejores condiciones que generen así un excelente ambiente laboral.
¿Se le proporciona los aspectos principales de forma adecuada a los colaboradores en relación a las condiciones de trabajo (iluminación, ruido, temperatura)?	En cuanto a este punto, tenemos que tener en cuenta que en nuestro centro se genera un nivel de ruido, ya que somos un centro asistencial en el que día a día se atiende a más de 100 personas que generarían un nivel de ruido medio, además, por parte de los equipos utilizados en nuestra rama; en lo que respecta a la iluminación se puede constatar que el centro esta bien iluminado y también se brinda el nivel de energía necesario para el desempeño de las tareas, en lo que respecta a la temperatura el centro de salud no cuenta con una buena ambientalización para generar satisfacción en el personal, solo se cuenta con un área arborizada y en los cubículos con abanico.

¿Los requisitos Intelectuales, van acorde a las responsabilidades de los colaboradores asignados a su puesto de trabajo?

Nuestro campo lo exige principalmente en dos áreas como lo es en la medicina y enfermería, en lo que respecta al área administrativa solo en la parte del administrador se exige requisitos intelectuales.

En la tabla, se muestran los resultados de la entrevista realizada a la dirigente del centro de salud de Acoyapa (Lic. Yeymi Rivas), como parte de la obtención de información para la ejecución del informe.

V. CONCLUSIONES.

Un colaborador con actitudes de satisfacción positiva hacia su puesto de trabajo suele ser más eficiente y productivo en el mismo, por el contrario, quien esté insatisfecho con su puesto de trabajo refleja actitudes negativas en su puesto.

Después de haber elaborado el análisis de cada una de las variables en estudio, al demostrar la satisfacción laboral con el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de “Acoyapa, Chontales” durante el II semestre del año 2019, se procede a emitir las siguientes conclusiones.

Para tener un colaborador satisfecho en la institución, es de mucha importancia, tomar en cuenta los elementos de satisfacción que varios autores han venido aportando al paso del tiempo, cabe destacar que la satisfacción laboral es la actitud general que tienen los colaboradores hacia su puesto de trabajo.

La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del colaborador con la institución, en lo que respecta a los principales enfoques de la satisfacción laboral, es importante destacar que un primer elemento sería la motivación con la institución que labora, debido a que esto le permitirá desempeñarse con mayor entusiasmo, permitiendo así sentirse parte de ella.

Además es de relevancia recalcar que los elementos de la satisfacción influyen en los colaboradores, para que las instituciones se desarrollen con eficacia y eficiencia en todas sus funciones, en cambio, si no genera satisfacción laboral en los colaboradores, generaría tensión en los puestos de los colaboradores; es de importancia otro elemento en la institución que debe existir como es una comunicación fluida entre los colaboradores y el jefe para que exista una buena satisfacción y mayor coordinación.

El análisis y descripción de puesto, es algo de relevancia en las instituciones, debido a que, es donde está descrito los aspectos acerca del puesto de trabajo, en el análisis de puesto se establecen las exigencias del puesto, los autores mencionan que los elementos del análisis son requisitos intelectuales, requisitos físicos, responsabilidades adquiridas, condiciones de trabajo, ambiente de trabajo, riesgo profesional.

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

De acuerdo a la descripción de puesto se puede decir que, es la base esencial del puesto de trabajo, porque así los colaboradores saben las tareas o funciones que deben desarrollar en su puesto, con su realización de una manera clara y detallada, coadyuva como guía para los deberes de todos los colaboradores.

Respecto a la demostración de la satisfacción laboral con el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de Acoyapa-Chontales, se acepta la hipótesis nula, la cual discute que la satisfacción laboral no incide en el puesto de trabajo de los colaboradores del centro de salud de Acoyapa-Chontales, dicha afirmación es en base a los resultados obtenidos del estadístico chi cuadrado, debido a que se obtuvo que, gran parte de los resultados son mayores a 0.05, lo que indica que la hipótesis nula debe de ser aceptada; se puede decir, que los colaboradores ven por el bienestar de la población y se desarrollan de manera productiva.

Además, por medio de otros resultados de las encuestas llenadas por los colaboradores del centro de salud de Acoyapa-Chontales, se logró conocer aspectos de relevancia de otros elementos relacionados a la satisfacción con el puesto de trabajo y además concluir así lo siguiente:

1. No existe la oportunidad de transferencia de puesto en el centro de salud.
2. Existe una comunicación deficiente entre los colaboradores y el jefe.
3. La transferencia de información entre los colaboradores es deficiente, calificándola así los colaboradores como regular.
4. El Ambiente de trabajo del centro de salud, los colaboradores lo consideran regular.
5. Hay falta de existencia de instrumentos o accesorios (extintores, señalizaciones, botiquines) necesarios, para la prevención de riesgo laboral / riesgo profesional.
6. La remuneración salarial, satisface a veces las necesidades de los colaboradores.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- AITECO CONSULTORES. (2016). Manual de Funciones de Puestos de Trabajo. Obtenido de Manual de Funciones de Puestos de Trabajo: <https://www.aiteco.com>
- Asamblea Nacional de Nicaragua. (14 de Marzo de 2002). Ley 423. Obtenido de Ley 423: <http://legislacion.asamblea.gob.ni>
- Castillo , G. (20 de Diciembre de 2018). La importancia de la satisfacción laboral para el éxito de las empresas. Obtenido de La importancia de la satisfacción laboral para el éxito de las empresas: <http://www.losandes.com>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Bogota-Colombia: Mcgraw-hill.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw-Hill.
- Código del Trabajo . (1996). Ley núm. 185, Código del Trabajo . Nicaragua.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Obtenido de El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas: <http://www.ehu.eus>
- Flores, R. (2014). Administración de Recursos Humanos. México: UNID.
- Foley, M. (2006). Satisfacción 5 claves para la satisfacción en el trabajo. España: Prentice Hall.
- Fonseca. (2013). Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud. Obtenido de Determinantes específicos de la satisfacción laboral, el burnout y sus consecuencias para la salud.
- Friend. (2017). Tramos de control estructura organizacional. Obtenido de Tramos de control estructura organizacional: <https://es.slideshare.net>
- Garcés, M. (2017). Administración de Recursos Humanos.

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

Gerencie. (26 de Marzo de 2019). Concepto o definición de subordinación. Obtenido de Concepto o definición de subordinación.: <https://www.gerencie.com>

Ivancevich, J., Konopaske, R., & Matteson, M. (2006). Comportamiento Organizacional. México: Mexicana.

Kokemuller, N. (2016). función del trabajo. Obtenido de función del trabajo: <https://pyme.lavoztx.com>

Kossoy, R. (13 de diciembre de 2012). Definición de las responsabilidades laborales. Obtenido de Definición de las responsabilidades laborales: <http://blogderecursoshumanos.es>

Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo. (2007). Ley General de Higiene y Seguridad del Trabajo LEY 618. Nicaragua.

Martínez, E. (2002). Cualificaciones y de la Formación Profesional. México: IC Editorial.

Martínez, P. (2009). Comportamiento Organizacional. El Cid.

Newstrom, J. (2011). COMPORTAMIENTO HUMANO EN EL TRABAJO. Mexico.

REDACCIÓN INFOCIF. (21 de Junio de 2015). coordinar un equipo de trabajo. Obtenido de coordinar un equipo de trabajo: <https://noticias.infocif.es>

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración Octava edición. Mexico: PEARSON EDUCACION.

Robbins, S., & Judge, T. (2006). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.

Ruiz, E., Gago, L., Garcia, C., & López, S. (2013). Recursos Humanos y Responsabilidad social corporativa. Madrid-España: McGraw-Hill.

Salazar. (2018). Cuestionario de satisfacción laboral. Obtenido de Cuestionario de satisfacción laboral: <http://www.uv.es>

Salazar, L. (23 de Octubre de 2012). CONCEPTO DE PUESTO DE TRABAJO. Obtenido de CONCEPTO DE PUESTO DE TRABAJO: <http://pdtgrupodos.blogspot.com>

Satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo en las instituciones públicas.

Schermerhorn, J. (2005). Comportamiento Organizacional. México: Limusa Wiley.

Wayne, M., & Noe, R. (2005). Administración de Recursos Humanos. México: Pearson Educación.

VIII. ANEXOS

Juigalpa Chontales, Miércoles 22 de Mayo de 2019.

Msc. Julio Cesar Abaunza Flores.

Decano de la Unan Farem Chontales.

Su despacho

Estimado decano, reciba cordiales saludos de mi parte, el motivo de la presente, es para informarle que los alumnos: Deymer Francisco Acevedo Báez, Luis Fernando Contreras Altamirano y Marlon Rafael Miranda Sevilla, trabajaron durante todo el primer semestre de 2019 en la entidad que mi persona es la responsable de la dirección, seguidamente, estos estudiantes se enfocaron en analizar, cada área de trabajo en el centro de salud, con el objetivo de determinar la satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo y así desarrollar o aplicar los conocimientos adquiridos en la universidad, con el fin de llevar a la práctica dichos conocimientos para que, posteriormente terminen de desarrollar las habilidades y destrezas ya que luego, les servirá durante su vida laboral. Sin más que agregar me despido deseándole prosperidad y éxitos en su vida.

Atentamente;

Lic. Yeymi Rivas Duarte

Lic. Yeymi Rivas Duarte
DIRECCIÓN MUNICIPAL ACOPAPA
DIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA
COD. MINSA 32183



Acoyapa Chontales, lunes 20 de mayo de 2019.

Lic. Yeymi Rivas Duarte.

Directora del Centro de Salud

Acoyapa Chontales.

Su despacho.

Estimada licenciada, reciba cordiales saludos de nuestra parte, el motivo de la presente, es para solicitarle permiso, para realizar un estudio en la institución que usted dirige, la cual es el centro de salud de Acoyapa Chontales, el cual, consiste en estudiar el nivel de satisfacción laboral relativo al puesto de trabajo, de sus colaboradores, dicho estudio, nos será de gran utilidad, para llenar el requisito del plan de clases, para optar, por el título de la carrera de administración de empresas impartida por la Unan Managua, Farem-Chontales, específicamente para la asignatura de investigación aplicada correspondiente al plan antes mencionado. Sin nada más que agregar, nos despedimos, esperando una respuesta positiva de su parte y deseándole éxito en su vida laboral.

Atentamente;


Lic. Yeymi Rivas Duarte
DIRECTORA MUNICIPAL ACOYAPA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD PÚBLICA
COD. MINSA 32153

Deymer F. Acevedo B

Luis Fernando Contreras A.

Marlon R. Miranda S.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

RECINTO UNIVERSITARIO CORNELIO SILVA ARGÜELLO

Estimados colaboradores del centro de salud de Acoyapa-Chontales.

Somos estudiantes de V año de la carrera de Administración de empresas, de la UNAN-FAREM CHONTALES, solicitamos de su valioso tiempo y su disposición para el llenado de esta encuesta, misma que servirá como instrumento para nuestro trabajo, la información brindada por usted, respecto a esta Encuesta, la utilizaremos confidencialmente.

Agradecemos con anticipación su colaboración, extendiéndoles un cordial saludo y deseándoles éxitos en sus funciones diarias.

Área a la que pertenece:

Medicina _____

Enfermería _____

Administrativo _____

Genero:

Masculino _____

Femenino _____

Edad

20-30 _____

31-40 _____

41-50 _____

50 a más _____

a) ¿Se siente motivado usted en la institución que labora?

Muy Satisfecho _____

Satisfecho _____

Insatisfecho _____

Muy Insatisfecho _____

b) ¿Se les brinda oportunidad de crecimiento y desarrollo en el centro de salud?

Si _____

No _____

c) ¿Cómo se siente con las oportunidades de crecimiento y desarrollo brindadas por el centro de salud?

Muy Satisfecho _____

Satisfecho _____

Insatisfecho _____

Muy Insatisfecho _____

d) ¿Se les brinda la oportunidad de transferencia de puesto?

Si _____

No _____

e) ¿Cómo se siente con la comunicación entre usted y su jefe?

Muy Satisfecho _____

Satisfecho _____

Insatisfecho _____

Muy Insatisfecho _____

f) ¿cuál es el grado de esfuerzo físico que exige su puesto de trabajo?

Alto ____

Medio ____

Bajo ____

g) ¿El grado de responsabilidad asignado a su puesto de trabajo es?

Alto ____

Medio ____

Bajo ____

h) ¿Cómo considera las condiciones laborales del centro de salud?

Excelente ____

Bueno ____

Regular ____

Malo ____

i) ¿Cómo considera el Ambiente de trabajo en el centro de salud?

Excelente ____

Bueno ____

Regular ____

Malo ____

j) ¿Su espacio de trabajo es adecuado para la realización de sus tareas diarias?

Si ____

No ____

k) ¿La seguridad laboral que existe en el centro de salud le permite realizar eficientemente sus funciones?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

l) ¿Cumple con sus tareas o funciones asignadas en su puesto de trabajo, según el horario establecido de acuerdo a la ley 185, en su artículo 51?

Si ____

No ____

m) ¿Existen los instrumentos o accesorios (extintores, señalizaciones, botiquines) necesarios, para la prevención de riesgo laboral / Riesgo profesional, en las instalaciones del centro de salud?

Si ____

No ____

n) ¿La remuneración salarial que recibe satisface sus necesidades?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

ñ) ¿En el centro de salud se recibe incentivos para incrementar la satisfacción laboral?

Siempre ____

A veces ____

Nunca ____

ENTREVISTA.

Estimada directora por este medio se le pide su ayuda, en el llenado de esta entrevista de estudio, el cual, tiene como objetivo general: Establecer la relación de la satisfacción laboral relativa al puesto de trabajo del Centro de Salud de Acoyapa Chontales, dicha entrevista será tratada con fines académicos.

¿Las condiciones que le brindan a los colaboradores en su puesto de trabajo presta buen ambiente laboral?

¿Se le proporciona los aspectos principales de forma adecuada a los colaboradores en relación a las condiciones de trabajo (iluminación, ruido, temperatura)?

¿Los requisitos Intelectuales, van acorde a las responsabilidades de los colaboradores asignados a su puesto de trabajo?

Centro de Salud Acoyapa-Chontales

Entrada principal al centro de salud de Acoyapa.

Fuente: Deymer Acevedo



Vista del centro de Salud de Acoyapa y su unidad de transporte (Ambulancia).

Fuente: Deymer Acevedo



Área interna del Centro de Salud de Acoyapa, atención a la población en general.

Fuente: Lic. Yeymi Rivas (directora Centro de Salud de Acoyapa).



Integrantes del grupo.

Fuente: Lic. Yeymi Rivas (directora Centro de Salud de Acoyapa).

