

Nivel de satisfacción laboral en el personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica en el norte del país

Raúl Gallegos Moreno y Flor de Cerezo Ontiveros Ramírez
Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas
Licenciatura en Administración de Empresas
Universidad de Montemorelos

Esta investigación pretendió dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según diversas variables demográficas? **Metodología:** La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal y de campo. La población utilizada para este estudio fue de 71 empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país. La quedó conformada por 50 empleados que representan el 70.42 % de la población total. Para la recolección de datos se usó un instrumento que fue elaborado por Meliá y Peiró (1989) para medir la satisfacción laboral en contextos organizacionales. Conformado por 23 ítems. **Resultados:** Con la pregunta de investigación complementaria se pretendió conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país. Mediante el instrumento de medición se obtuvo la siguiente información: en cuanto al nivel de satisfacción laboral de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país, resultado que están entre satisfechos y muy satisfechos. **Conclusiones:** La presente investigación tuvo como fin conocer el nivel de satisfacción laboral según distintas variables demográficas de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país; con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que no existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y las variables género, edad, puesto y antigüedad laboral en años.

Keywords: Satisfacción laboral, antigüedad laboral

Introducción

Robbins y Judge (2013) refieren que la satisfacción laboral es la sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Araujo y Caballero (2016) mencionan que la satisfacción surge como la prolongación del concepto de salud, entendida en su sentido más amplio y dinámico, por la importancia que tiene el trabajo en la vida de las personas, a tal punto que el entorno laboral influye en la salud de las personas y en la organización.

Mientras que Barraza Macías, Ortega Muñoz, F. y Ortega Muñoz (2010) señalan que la satisfacción laboral se puede definir, inicialmente, como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Declaración del problema

El presente trabajo de investigación pretende dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de

apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según diversas variables demográficas?

Pregunta complementaria

La pregunta complementaria al problema principal es la siguiente: ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país?

Definición de términos

A continuación, se definen algunos términos utilizados en esta investigación.

Satisfacción: es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud (completo) ya sea físico o mental.

Empleado: persona, que generalmente precisa de cierta cualificación, que realiza una actividad laboral por cuenta de un particular, una empresa o el Estado y por la que recibe una contraprestación económica.

Población: es el conjunto de personas u objetos de los que se puedan generar explicaciones lógicas del porqué se produce tal vínculo.

Satisfacción laboral: es el estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Media: es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos.

Muestra: es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación.

Hipótesis: es el establecimiento de un vínculo entre los hechos que el investigador va aclarando en la medida en que pueda generar explicaciones lógicas del porqué se produce este vínculo.

Población: es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

Hipótesis principales

El planteamiento del problema permitió formular las siguientes hipótesis de investigación.

H1. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según el género.

H2. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según la edad.

H3. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según el puesto.

H4. Existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según la antigüedad laboral en años.

Objetivos

Esta investigación estableció los siguientes objetivos:

1. Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica de oftalmológica del norte del país.
2. Proponer estrategias de mejora a los directivos de una clínica oftalmológica del norte del país.
3. Proponer recomendaciones a los administradores para mejorar la satisfacción laboral.

Justificación

En esta sección se presentan autores que hablan sobre la importancia de la satisfacción laboral en los empleados. Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca y Quintero Nieves (2015) analizó que las causas de la satisfacción en el trabajo son congruentemente similares, y estas serían: condiciones materiales del trabajo, relaciones interpersonales en el trabajo y con directivos, remuneraciones, desarrollo, permanencia laboral y reconocimiento.

Jiménez Figueroa y Moyano Díaz (2008) mencionan que aplicar medidas de política organizacional tales como flexibilidad horaria, permisos, asistencia en labores domésticas y cuidar formas de supervisión, aumentan el bienestar y satisfacción laboral menor nivel de estrés, más control personal del trabajo y de tiempo familiar, trayendo simultáneamente beneficios organizacionales al reducir el ausentismo e incrementar la productividad.

De igual forma, Alonso Martín (2008) señala que el tema de la satisfacción laboral es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajadores y porque muchas evidencias demuestran que los trabajadores insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Para un como estudiante es importante la satisfacción laboral en el área administrativa y de apoyo porque puede estimular la energía positiva en cómo se relacionan los empleados con sus jefes, como se sienten ellos con las áreas de trabajo, de igual forma como se sienten con las remuneraciones que ellos reciben por el trabajo que ellos realizan, etc. La satisfacción en el trabajo tiene múltiples beneficios pues mejoran el estado de ánimo, aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo, para el intercambio de conocimiento y fomentan la comunicación abierta. Un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista y trabaja de mejor modo, lo cual crea un entorno laboral positivo y productivo.

Limitaciones

Algunas limitaciones en este estudio fueron las siguientes:

1. No se pudo asegurar la creación de un ambiente adecuado durante la aplicación del instrumento.
2. El instrumento fue aplicado en las horas de trabajo.
3. No todos los empleados de las oficinas pudieron participar ya que algunos se encontraban de vacaciones y otros no se encontraban en su lugar de trabajo al momento de aplicar el instrumento.

Delimitaciones

A continuación, se estipulan algunas delimitaciones para esta investigación:

1. El estudio se realizó durante el primer semestre del curso escolar 2019-2020.
2. El instrumento consideró a los empleados activos en dicho periodo.
3. El instrumento fue aplicado solo a los empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Supuestos

Los supuestos de esta investigación fueron los siguientes:

1. Los trabajadores respondieron honestamente al instrumento.
2. Los instrumentos fueron adecuados y cumplen los objetivos de medición buscados.
3. La aplicación del instrumento se desarrolló bajo un buen ambiente laboral.
4. Los empleados respondieron de una forma voluntaria.

Marco filosófico

Como cristiano el fundamento principal se encuentra en las Sagradas Escrituras. En el libro de Génesis se menciona la historia de la creación del mundo por Dios; en esta historia puede notarse primeramente, que Dios es el único, dueño y creador del universo y que desde el inicio nos inculcó la idea del trabajo, ya que el mismo se encargó de formar la tierra en seis días. Es notable que la creación de la tierra está relacionado con la satisfacción laboral, ya que en la Santa Biblia en Génesis 1:31 menciona que en el momento que Dios trabajó en la creación, lo hizo con la mayor satisfacción, pues veía que todo lo que realizaba era bueno en gran manera, por lo tanto, en esta historia se resalta que desde la creación de la tierra hay gran satisfacción laboral por Dios mismo.

En la historia de la creación se puede ver que todo individuo fue creado con un propósito para la obra de Dios; cuando este se coloca en las manos de Dios, no importa en qué tipo de trabajo esté o qué cargo ocupe, pues Dios dará la sabiduría necesaria para afrontar las labores de la mejor manera. Cuando se está tomado de la mano de Dios se puede llegar a ser una persona que ayude a otros, como en el caso de José que, aun estando en otra ciudad con otras culturas, otras ideas y otro tipo de pensamientos, Dios no se apartó de él ni José de Dios. Es por eso que Dios lo bendijo en su trabajo y, gracias a eso, José pudo prosperar en lo que hacía y así pudo satisfacer a su jefe y tener un buen ambiente de trabajo con sus compañeros.

Las empresas necesitan hombres y mujeres que aprecien el verdadero valor del trabajo, que cumplan con su misión, que se adapten a los cambios, que sean siempre perseverantes, que logren un crecimiento no solo físico sino también mental y espiritual, que los lleven a realizar una labor útil, con responsabilidades que los haga sentirse desarrollados y satisfechos en su trabajo (White, 1995).

En Colosenses 3:23-24 se señala lo siguiente: “Hagan lo que hagan, trabajen de buena gana, como para el Señor y no como para nadie en este mundo, conscientes de que el Señor los recompensará con la herencia. Ustedes sirven a Cristo el

Señor”, todo lo que se hace, debe hacerse de buena manera, ya sea en el trabajo o en cualquier otra actividad; con la satisfacción de que Dios recompensará.

White (1979), menciona lo siguiente:

Se está manifestando entre vosotros un espíritu que Dios no va a tolerar. Jamás los cristianos deben creer que son señores sobre la herencia del Señor. No debería manifestarse entre los cristianos un espíritu que haga patrones de algunos y sirvientes de otros. Este mandamiento de Dios lo prohíbe: “Todos vosotros sois hermanos” (Mateo 23:8). Nadie debe creer que es dueño de las mentes y los talentos de sus hermanos. No debe pensar que los demás se tienen que someter a sus órdenes. Está sujeto a errar, a cometer equivocaciones, como todo ser humano. No debe tratar de manejar los asuntos de acuerdo con sus ideas. (p. 185)

Por último, es importante resaltar que los altos directivos de las organizaciones deben comprender que los empleados son la mayor fortaleza para lograr los objetivos establecidos en las empresas; por eso, los patrones tienen de cierta forma la gran tarea de proporcionar a sus empleados un ambiente de trabajo libre de discriminación, de acosos y de inseguridades; de igual manera, el poder satisfacer otras necesidades como reconocimiento por su trabajo, necesidades financieras y la estabilidad laboral.

Satisfacción laboral

Sánchez Trujillo y García Vargas (2017) mencionan que la satisfacción laboral es un tema de interés destacado en el ámbito del trabajo, dado que han sido muchos los estudios que se han realizado al respecto, con la intención de determinar cuáles son los múltiples factores que influyen en el bienestar de las personas en sus ambientes laborales, así como determinar cómo influye la satisfacción en el desempeño de los individuos en sus puestos de trabajo.

Peña Cárdenas, Olloqui López. y Aguilar Fraire (2013) señalan que uno de los problemas en el desempeño ocasionado en gran medida por conflictos internos en los individuos que forman parte de la empresa, es la falta de satisfacción laboral la cual inhibe el desarrollo de un trabajo creativo e innovador. Mientras que Chiang Vega, Méndez Urra y Sánchez Bernales (2010) mencionan que desde la década de los 30 se registra un gran interés por la investigación en torno a la satisfacción en el trabajo, el cual alcanzó probablemente su punto máximo en los años 60. A partir de los años 80 este tema empieza a situarse más con respecto a sus relaciones con la calidad de vida en el trabajo, en su impacto sobre la salud mental y en las relaciones entre éste y la familia, con una preocupación creciente por el desarrollo personal del individuo, en un contexto de educación a lo largo de la vida.

Dimensiones

Después de haber estudiado varias definiciones de lo que es satisfacción laboral se revisará la forma en la que algunos autores la han dimensionado:

Carballo Chiñas, Priego Álvarez y Ávalos García (2015) dimensionaron la satisfacción laboral en ocho factores: relación intrapersonal, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

De igual manera, Hernández Gijón, Jiménez Ortega, Llergo Re, Mazzoni Catterino y Perandrés Gómez (2014) dimensionaron la satisfacción laboral en tres constructos: Cansancio Emocional (CE), evaluado con 9 ítems, que considera la disminución de la capacidad emocional a causa de estar agotado en el trabajo; Despersonalización (DP), evaluada mediante 5 ítems, describe una deshumanización en el trato a los pacientes; y Realización Personal (RP) evaluada con 8 ítems, que se relaciona con el éxito laboral autopercebido.

Hernández Juárez y Morales Morales (2017) encontraron en su investigación que existen cinco dimensiones para la satisfacción laboral que son: ingresos, nivel académico, relación de trabajo con la profesión, tipo de trabajo, incentivos salariales o reconocimiento; que impactan positivamente en el desempeño laboral de los empleados y servidores público del organismo autónomo.

Para esta investigación las dimensiones que se utilizaron para medir la satisfacción laboral en los empleados fueron las siguientes: satisfacción intrínseca, satisfacción con el ambiente físico de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con las prestaciones, satisfacción con la participación.

La dimensión de satisfacción intrínseca trata sobre las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo, las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca, las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan, los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.

La dimensión de satisfacción con el ambiente físico de trabajo trata sobre la limpieza, la higiene y la salubridad de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, la iluminación de su lugar de trabajo, la ventilación de su lugar de trabajo, la temperatura de su local de trabajo.

La dimensión de satisfacción con la supervisión trata sobre las relaciones personales con sus superiores, la supervisión que ejercen sobre usted, la proximidad y frecuencia con que es supervisado, la forma en que sus supervisores juzgan su tarea, la igualdad "justicia" de trato que recibe de su empresa, el apoyo que recibe de sus superiores.

La dimensión de satisfacción con las prestaciones trata sobre el salario que usted recibe, las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, las oportunidades de promoción que tiene, el grado en que su empresa cumple el con-

venio, las disposiciones y leyes laborales, la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales. Satisfacción con la participación, la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo, su participación en las decisiones de su departamento o sección, su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Investigaciones realizadas

Tomás, De los Santos y Fernández (2019) señalan que la satisfacción laboral del colectivo docente ha sido estudiada desde diversas perspectivas, debido a los importantes efectos que esta puede tener tanto a nivel económico como a nivel organizacional. La muestra empleada en este trabajo se compone de 978 docentes dominicanos, y fue obtenida mediante un muestreo estratificado, y, por tanto, representativo de la población. En este estudio se examina un modelo de ecuaciones estructurales en el cual el contexto de trabajo y las condiciones laborales afectan el burnout y el engagement de los profesores. A su vez, se plantea que burnout y engagement afectan la satisfacción laboral docente. El modelo ajustó a los datos: ($\chi^2(223) = 1089.9, p < .001$; CFI = .93; RMSEA = .066; SRMR = .107). Los resultados arrojan luz sobre los factores contextuales del plano educativo que pudieran replantearse en el desarrollo de futuras políticas educativas.

Nava Galán et al. (2013) realizaron una investigación que se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud y calidad del cuidado que se brinda.

Objetivos: establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención.

Material y métodos: estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo con el instrumento de Font roja ampliado (nueve factores con 26 ítems en total).

Resultados: se obtuvo confiabilidad del instrumento de .8 de alfa de Cronbach, 35 % es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de (101 ± 10) . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas.

Discusión: los resultados concuerdan con la literatura, promoción profesional y competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho.

Conclusiones: el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

Moreno Charris, Chang Muñoz y Romero de Cuba (2018) desarrollaron una investigación sustentada en el paradigma cuantitativo, con diseño no experimental transeccional, para lo cual se realizó un censo constituido por las 19 pyme exportadoras del sector. Los datos fueron procesados mediante la utilización de medidas de tendencia central, evidenciándose que los indicadores por debajo de la media establecida corresponden a la variedad de trabajo, reconocimiento del desempeño, seguridad, estabilidad, oportunidades y relación con los compañeros; mientras que los indicadores referidos al salario, estructura y flexibilidad laboral, alcanzaron los niveles de mayor satisfacción. Se concluye, que los efectos globalizadores en este sector, exigen que las empresas colombianas definan estrategias orientadas a potenciar la satisfacción en los atributos del empleo, dado que el recurso humano se constituye en su factor más importante de competitividad.

Metodología

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2014) señalan que la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

Siguen mencionando Hernández Sampieri et al. (2014) que diseños transeccionales (transversales) son investigaciones que recopilan datos en un momento único.

Según Hernández Sampieri et al. (2014), los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

Así mismo, Hernández Sampieri et al. (2014) mencionan que la investigación cuantitativa utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Palella Stracuzzi y Martins Pestana (2010) consideran la investigación de campo como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Esta investigación fue transversal, descriptiva, de campo y cuantitativa.

Fue transversal, porque su recopilación de datos fue en un momento único.

Fue descriptiva, porque describió el nivel de satisfacción laboral en los empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Fue de campo, porque los datos de interés fueron recogidos en forma directa, tomando una muestra del personal

administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Fue cuantitativa, porque se utilizó la recolección y análisis de datos por medio de un programa estadístico.

Población

Lerma González (2016) se refiere a la población como el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición, y cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones.

La población para esta investigación estuvo conformada por 71 empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Muestra

Hernández Sampieri et al. (2014) mencionan que la muestra es el subgrupo del probar teorías. Palella Stracuzzi y Martins Pestana (2010) consideran la investigación de campo como la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Esta investigación fue transversal, descriptiva, de campo y cuantitativa.

Fue transversal, porque su recopilación de datos fue en un momento único.

Fue descriptiva, porque describió el nivel de satisfacción laboral en los empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Fue de campo, porque los datos de interés fueron recogidos en forma directa, tomando una muestra del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Fue cuantitativa, porque se utilizó la recolección y análisis de datos por medio de un programa estadístico.

Población

Lerma González (2016) se refiere a la población como el conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición, y cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones.

La población para esta investigación estuvo conformada por 71 empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Muestra

Hernández Sampieri et al. (2014) mencionan que la muestra es el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta. Para esta investigación se tomó como muestra al personal administrativo y de apoyo representado por 50 empleados que representa el 70.42 % de la población total.

Instrumento de medición

Para esta investigación se utilizó el instrumento elaborado por Meliá y Peiró (1989) para medir la satisfacción laboral en contextos organizacionales conformado por 23 ítems. El instrumento utilizó una escala predeterminada para cada declaración: 1, nada satisfecho; 2, poco satisfecho; 3, satisfecho; 4, muy satisfecho y 5, totalmente satisfecho.

Variables

Hernández Sampieri et al. (2014) señala que la variable es la propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse.

Variable dependiente

Sanchez Sanchez (2015) menciona que una variable dependiente es relativamente autónoma, viene a ser el factor determinante o causa que explica un fenómeno. La variable dependiente para esta investigación será la satisfacción laboral.

Variables independientes

Sanchez Sanchez (2015) menciona que su existencia y desenvolvimiento depende de la independiente. Viene ser un efecto o aspecto determinado. Las variables independientes serán la edad en años, el género, el puesto y antigüedad laboral en años del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Recolección de datos

Para la recolección de datos se siguió el siguiente proceso:

1. Se solicitó autorización en la dirección de la clínica oftalmológica del norte del país para aplicar el instrumento.
2. Se autorizó la aplicación del instrumento.
3. Se confirmó el día en que sería aplicado el instrumento.
4. El instrumento fue aplicado por el investigador personalmente a cada uno de los trabajadores que conformaron la muestra.
5. La información se introdujo a una base de datos en SPSS para procesar los datos.

Análisis de datos

Para fines de la presente investigación se usó el paquete estadístico de Statistical Package for the Social Sciences (SPSS, versión 20 para Windows) que permitió analizar de manera confiable los datos que se recolectaron.

Resultados

Se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para ver la normalidad de la variable, nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país. Y se encontró que el valor p era mayor a .05. Por consiguiente, se procedió a sacar la normalidad de acuerdo a las variables demográficas.

Género

Los resultados con respecto al género de los empleados encuestados fueron las siguientes: de los 50 empleados encuestados, el 44 % ($n = 22$) son hombres y el 56 % ($n = 28$), mujeres.

Edad

En la Tabla 1 se encuentran los resultados con respecto a la variable edad de los empleados encuestados. El 24 % tiene de 20 a 30 años, el 42 % tiene de 31 a 40 años, el 22 % tiene 41 a 50 años y el 12 % tiene de 50 o más años.

	Edad	f	%	% válido	% acumulado
Válido	De 20 a 30 años de edad	12	24.0	24.0	24.0
	De 31 a 40 años de edad	21	42.0	42.0	66.0
	De 41 a 50 años de edad	11	22.0	22.0	88.0
	Más de 50 años de edad	6	12.0	12.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla 1. Edad de los encuestados

Puesto

En la Tabla 2 se muestran los resultados de la variable puesto. El 48 % se desempeña en puestos administrativos; el 18 % en puestos de recepción; el 8 %, en limpieza y el 26 % en otro puesto.

	Puesto	f	%	% válido	% acumulado
Válido	Administrativo	24	48.0	48.0	48.0
	Recepción	9	18.0	18.0	66.0
	Limpieza	4	8.0	8.0	74.0
	Otro	13	26.0	26.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Tabla 2. Puesto de los encuestados

Antigüedad laboral en años

La Tabla 3 muestra los resultados de la variable antigüedad laboral en años. El 60 % tiene una antigüedad laboral en años de 0 a 5, el 22 % tiene una antigüedad laboral en años de 6 a 10, el 12 % tiene una antigüedad laboral en años de 11 a 15, el 6 % tiene una antigüedad laboral en años de 16 a 20, el 0 % tiene una antigüedad laboral en años de 21 a 25, el 0 % tiene una antigüedad laboral en años más de 26.

Antigüedad	f	%	% válido	% acumulado
Válido De 0 a 5 años	30	60.0	60.0	60.0
De 6 a 10 años	11	22.0	22.0	82.0
De 11 a 15 años	6	12.0	12.0	94.0
De 16 a 20 años	3	6.0	6.0	100.0
De 21 a 25 años	0	0	0	0
Más de 26 años	0	0	0	0
Total	50	100.0	100.0	

Tabla 3. Antigüedad de los encuestados

Análisis descriptivo de los datos con tablas cruzadas

A continuación, se presenta un resumen de las características demográficas obtenidas mediante este estudio; se muestran el resultado de las variables género, edad, puesto y antigüedad laboral en años en comparación con el nivel de satisfacción; el nivel de satisfacción se midió en una escala de 1 a 5, donde 1 significa nada satisfecho y 5, totalmente satisfecho.

Tabla cruzada nivel de satisfacción y género

Entre el nivel de satisfacción y el género, el 64.3 % (n = 9) de los encuestados del género femenino muestran un nivel muy satisfecho, respecto al 58.3 % (n = 7) de los encuestados del género masculino que cayeron en el nivel satisfecho.

Tabla cruzada nivel de satisfacción y edad

Entre el nivel de satisfacción y la edad en años, el grupo 20 a 30 años de edad, el 33.3 % (n = 4) de los encuestados cayeron en satisfecho, el grupo 31 a 40 años de edad, el 50 % (n = 6) de los encuestados cayeron en satisfecho, el grupo 41 a 50 años de edad, el 28.6 % (n = 4) de los encuestados cayeron en totalmente satisfecho, el grupo 50 años o más, el 28.6 % (n = 4) de los encuestados cayeron en totalmente satisfechos.

El grupo que tuvo mayor representación de la muestra es de 31-40 años de edad que tuvo 42 % que son 21 de empleados.

Tabla cruzada nivel de satisfacción y puesto

Entre el nivel de satisfacción y el puesto, el puesto administrativo, el 52.2 % (n = 12) de los encuestados cayeron en muy satisfecho, el puesto de recepción, el 28.6 (n = 4) de los encuestados cayeron en totalmente satisfecho, el puesto de limpieza, el 8.7 % (n = 2) de los encuestados cayeron en “muy satisfecho”, otro puesto, el 41.7 % (n=5) de los encuestados cayeron en satisfecho.

Tabla cruzada nivel de satisfacción y antigüedad laboral

Entre el nivel de satisfacción y la antigüedad laboral en años, el grupo de 0-5 años de antigüedad laboral, el 60.9 % (n = 14) de los encuestados cayeron en muy satisfecho, el grupo de 6-10 años de antigüedad laboral, el 26.1 % (n = 6) de los encuestados cayeron en muy satisfecho, el grupo de 11-15 años de antigüedad laboral, el 14.3 % (n = 2) cayeron en totalmente satisfecho, el grupo de 16-20 años de

antigüedad laboral, el 14.3 % (n = 2) cayeron en totalmente satisfecho.

Pruebas de hipótesis nulas

Hipótesis nula 1

H01. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según el género.

La variable independiente a considerar en esta hipótesis es el género; la variable dependiente es el nivel de satisfacción de los empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país; para realizar esta hipótesis se utilizó una prueba estadística T para pruebas independientes.

Se analizó el estadístico F de Levene del cual se observó p igual a 1.957 por lo que se asume que las varianzas poblacionales son iguales; Al observar que la varianzas población es igual, se encontró que un valor t igual a 1.124, gl igual a 48 p igual a .267 lo que fue mayor a .05, por lo tanto se decidió retener la hipótesis nula que dice que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país según el género. La media aritmética de los hombres fue 3.41 y la media aritmética de las mujeres fue 3.63.

Hipótesis nula 2

H02. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según la edad.

Se analizó la edad por medio de una prueba ANOVA de un factor encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .613 > .05$) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente edad; con base al resultado anterior se decidió retener la hipótesis nula; la media aritmética de la edad de los empleados que están entre 20 a 30 es de 3.38, los que están entre 31 y 40 es de 3.48, los que están entre 41 y 50 es de 3.72 y los que tienen más de 50 años de edad es de 3.68.

Hipótesis nula 3

H03. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según el puesto.

Se analizó el puesto por medio de una prueba ANOVA de un factor encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico F ($p = .373 > .05$) muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente puesto; con base al resultado anterior se decidió retener la hipótesis nula; la media aritmética del puesto de los empleados administrativos fue de 3.49; recepción, 3.88; limpieza, 3.56 y para otros puestos fue de 3.37.

Hipótesis nula 4

H04. No existe diferencia significativa en el grado de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país, según la antigüedad laboral en años.

Se analizó la antigüedad labora en años por medio de una prueba ANOVA de un factor encontrándose que el nivel crítico asociado al estadístico $F(p = .772 > .05)$ muestra que el modelo no explica significativamente la variación observada en la variable dependiente antigüedad laboral en años; con base al resultado anterior se decidió retener la hipótesis nula; la media aritmética del grupo de 0 a 5 años fue 3.48; para el grupo de 6 a 10, fue 3.50; para el grupo de 11 a 15, 3.71 y para el grupo de 16 a 20 fue 3.82.

Pregunta complementaria

En esta sección se mencionan las respuestas a las preguntas complementarias planteadas en el estudio. Para responder la pregunta complementaria que desea determinar el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país.

Para responder la pregunta complementaria se estimaron 23 indicadores que componen la variable satisfacción; se obtuvo una media aritmética de 3.53 indicando que los empleados del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país están entre satisfechos y muy satisfechos. Medias aritméticas.

Las medias aritméticas más altas corresponden a las declaraciones fueron: “las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. (4.14), “las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. “(4.00). Mientras que las más bajas fueron: “el salario que usted recibe” (2.96), “las oportunidades de promoción que tiene (3.02) y “las oportunidades de formación que le ofrece la empresa (3.12).

Discusión

Castro, Contreras y Montoya (2009) mencionan que la satisfacción laboral se puede relacionar directamente con el conocimiento de la persona dentro de una organización. Esta experiencia se transforma en la percepción del trabajador, y esta última culmina en un componente emocional. Todos estos factores desembocan en la manera de actuar del individuo.

Díaz Gonzales, Sánchez Castillo y Peña Sanchez (2017) realizó una investigación para medir el grado de satisfacción laboral de médicos del primer nivel de atención según características sociales y laborales en la región Lambayeque de septiembre a diciembre del 2014. Los materiales y métodos aplicados fueron los siguientes: fue un estudio descriptivo y prospectivo. La población constó de 258 médicos generales;

con la calculadora estadística “EPIDAT” versión 3.1, se obtuvo un tamaño de muestra de 155 médicos, con un nivel de confianza del 95 %, una precisión del 5 % y una proporción esperada de la variable resultado del 50 %. Utilizando el cuestionario elaborado por Font-Roja de satisfacción laboral. Los resultados fueron los siguientes: la edad promedio fue $39,2 \pm 7,4$ años; el 61,7 % fueron hombres y el 38,3 % mujeres. Se encontró un grado de satisfacción laboral medio alto de 14.24. La satisfacción laboral es mayor en mayores de 40 años ($p = .044$), y mayor en divorciados ($p = .012$). La tensión relacionada con el trabajo es mayor en hombres ($p = .001$). La competencia profesional es mayor en médicos provenientes de universidad privada ($p = .043$). La presión en el trabajo es mayor en médicos que tienen maestría con título ($p = .002$), La relación interpersonal con superiores es mayor en médicos mayores de 40 años ($p = .015$) y mayor con contrato DL 276 ($p = .033$). El status es mayor en los que tienen maestría con título ($p = .048$) y provenientes de universidad privada ($p = .048$). Conclusiones: La satisfacción laboral aumenta en médicos mayores, y aumenta en los médicos que son divorciados, también se encuentra presión en el trabajo en profesionales con grado académico adicional, la relación con los jefes es mejor entre médicos mayores, y el status está relacionado con el grado académico y de una universidad privada.

Vargas Vega, Vizzuett Balderas, Amador Montiel, Becerra Córdova y Villegas González (2018) realizaron una investigación con el propósito de determinar la influencia e impacto que tiene la satisfacción laboral de los empleados en relación con la productividad por medio de un estudio exploratorio secuencial. La muestra por selección intencionada está compuesta por 50 empleados del área de planificación y control de producción de una empresa privada dedicada a la industria del vidrio en la Ciudad de Puebla de Zaragoza, México. Se aplicó un instrumento semiestructurado basado en los cuestionarios S10/12 y el S21/26 de Meliá y Peiró (1989). Los resultados fueron analizados estadísticamente con la ayuda del software SPSS. Logrando identificar la existencia de una relación significativa entre satisfacción laboral y la productividad.

Donde los aspectos críticos que influyen negativamente en la productividad, están relacionados principalmente con los factores del salario.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante esta investigación, se puede apreciar que no refleja diferencia con los resultados mencionados en las diferentes investigaciones citadas en los párrafos anteriores.

El objetivo de este estudio ha sido analizar si existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción labora de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país, según diversas variables demográficas, a través de un instrumento que permitió evaluarlo; en la presente investigación se consideraron como variables demográficas el género, edad,

puesto y antigüedad laboral en años; los resultados mostraron que no existe una diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral según el género, edad, puesto y antigüedad laboral en años.

Conclusiones

Sobre la declaración del problema

La presente investigación tuvo como fin conocer el nivel de satisfacción laboral según distintas variables demográficas de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país; con el análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento a la muestra, se logró determinar que no existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y las variables género, edad, puesto y antigüedad laboral en años.

Sobre las hipótesis

En este apartado se presentan las conclusiones del estudio relacionadas con las hipótesis.

Satisfacción laboral y género

El análisis de la hipótesis con la variable género no hizo una diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país.

Satisfacción laboral y edad

El análisis de la hipótesis con la variable edad no hizo una diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país.

Satisfacción laboral y puesto

El análisis de la hipótesis con la variable puesto no hizo una diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país.

Satisfacción laboral y antigüedad laboral en años

El análisis de la hipótesis de la variable antigüedad laboral en años no hizo una diferencia significativa sobre el nivel de satisfacción laboral de los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país.

Sobre la pregunta complementaria

Con la pregunta de investigación complementaria se pretendió conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados de los empleados de una clínica oftalmológica del norte de país.

Mediante el instrumento de medición se obtuvo la siguiente información: en cuanto al nivel de satisfacción laboral de

los empleados de una clínica oftalmológica del norte del país, resultó que están entre *satisfechos* y *muy satisfechos* con su trabajo.

Recomendaciones

El estudio realizado pone en evidencia la necesidad de seguir investigando sobre la satisfacción laboral del personal administrativo y de apoyo de una clínica oftalmológica del norte del país que permita dar a conocer más información de los mismos, por lo que se recomienda lo siguiente:

A los administradores

1. Continuar ofreciendo oportunidades a los trabajadores de poder realizar actividades o en las áreas donde ellos puedan destacar y desarrollar más sus habilidades y capacidades en beneficio de la clínica.
2. Continuar promoviendo el sentido de satisfacción respecto al desempeño del propio trabajo que llevan a cabo los empleados.
3. Crear un plan de mejora a las prestaciones laborales de tal manera que el empleado se sienta retribuido por su servicio prestado.
4. Analizar las políticas internas respecto a las oportunidades de promoción existentes para cada categoría de puesto.
5. Crear programas donde se les pueda dar una capacitación a los empleados para que puedan tener oportunidades de desarrollo dentro de la empresa.

A los empleados

1. Involucrarse a las actividades enfocadas a la promoción, desarrollo y de recreación llevadas a cabo por la empresa de tal manera que puedan percibir el interés de la administración hacia ellos.

Para futuras investigaciones

1. Repetir el estudio en un lapso de tiempo de un año para poder ver si hay cambios con las recomendaciones propuestas.
2. Realizar investigaciones similares adicionando nuevas variables, por ejemplo: productividad, clima laboral, etc.
3. Replicar la investigación en el personal del área médica para ver las diferencias que hay entre área administrativa y de salud.

Referencias

- Alonso Martín, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Araujo, V. y Caballero, D. (2016). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016 (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Barraza Macías, A., Ortega Muñoz, F. y Ortega Muñoz, M. (2010). Satisfacción laboral en instituciones formadoras de docentes. Un primer acercamiento. Recuperado de <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/3257>
- Castro, A., Contreras P. y Montoya R. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Carballo Chiñas A., Priego Álvarez H. R. y Ávalos García, M. I. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco. México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 21(59), 43-52.
- Chiang Vega, M. M., Méndez Urrea, G. y Sánchez Bernal, G. (2010). Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
- Díaz Gonzales, M., Sánchez Castillo, J. y Peña Sanchez, R. (2017). Satisfacción laboral en los médicos del primer nivel de atención en la Región Lambayeque, 2014. *Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 10(3), 132-141.
- Hernández Gijón, M., Jiménez Ortega, A., Llergo Re, M., Mazzoni Catterino, L. A. y Perandrés Gómez, A. M. (2014). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el personal sanitario de España Y Argentina. *REiDoCrea: Revista Electrónica de Investigación y Docencia Creativa*, 3, 60-68.
- Hernández Juárez, J. L., y Morales Morales, J. R. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 12(2), 107-147. Recuperado de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=trueAuthType=ssodb=fapAN=125112860lang=essite=ehost-live>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill.
- Jiménez Figueroa, A. y Moyano Díaz, E. (2008). Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida. *Universum (Talca)*, 23(1), 116-133. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000100007>
- Lerma González, H.D. (2016). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto* (5a ed.). Bogotá, Colombia: ECOE.
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O. y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3223/322339789001>
- Meliá, J. L. y Peiró, J. M. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 5, 59- 74.
- Moreno Charris, A. V., Chang Muñoz, E. y Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 23(82), 145-159.
- Nava Galán, M. G., Hernández Zavala, M., Hernández Cantoral, A., Pérez López, M.T., Hernández Ramírez, M. G., Matus Miranda, R. y Balseiro Almario, C. L. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Archivos de Neurociencias*, 18, 16-21.
- Parella Stracuzzi, S. y Martins Pestana, F. (2010). *Metodología de investigación cuantitativa* (3a ed.). Caracas: Fedeupel.
- Peña Cárdenas, M. C., Olloqui López, A. M. y Aguilar Fraire, A. (2013). Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal – mecánica. *Revista internacional administración y finanzas*, 6(3), 115-125.
- Robbins, S. y Jude, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Education-Prentice.
- Sánchez Trujillo, M. y García Vargas, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22, 161-166. Universidad Tecnológica de Pereira Pereira, Colombia.
- Sanchez Sanchez, I. (2015). *Hipótesis y variables* (Investigación de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca, México.
- Tomás, J. M., De Los Santos, S., y Fernández, I. (2019). Satisfacción Laboral en el Docente Dominicano: Antecedentes Laborales. *Revista Colombiana de Psicología*, 28(2), 63-76. .
- Vargas Vega, T. de J., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L.
- E. y Villegas González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad*, 9(13), 129-153.
- White, E. (1979). *Cada día con Dios*. Silver Spring, MD: Ellen G. White Estate.
- White, E. (1995). *La educación*. Miami: Asociación publicadora Interamericana.