



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL
DE SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LOS SERVICIOS DE MAYOR
DEMANDA DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - 2018

Línea de investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de maestro en Salud Pública

Autora:

Cabrera Macanazca, Yolanda

Asesora:

Temoche Huertas, Abigail
(ORCID: 0000-0001-6196-6413)

Jurado:

Díaz Dumont, Jorge Rafael

Mendoza Murillo Paul

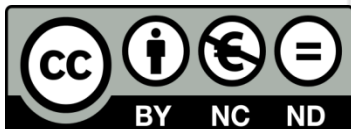
Olarte Ortiz, María Nela

Lima - Perú

2021

Referencia:

Cabrera, Y. (2021). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5336>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
SALUD EN LA CONSULTA EXTERNA DE LOS SERVICIOS DE MAYOR DEMANDA
DEL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA - 2018”

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el grado académico de maestro en Salud Pública

Autor(a):

Cabrera Macanazca, Yolanda

Asesor(a):

Temoche Huertas, Abigail

(ORCID: 0000-0001-6196-6413)

Jurado:

Díaz Dumont, Jorge Rafael

Mendoza Murillo Paul

Olarte Ortiz, María Nela

Lima – Perú

2021

INDICE

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
I. INTRODUCCIÓN	6
1.1 Planteamiento del Problema.....	6
1.2 Descripción del Problema	6
1.3 Formulación del Problema	7
1.4 Antecedentes	8
1.5 Justificación de la Investigación	8
1.6 Limitaciones de la Investigación.....	9
1.7 Objetivos	9
1.8 Hipótesis.....	10
II. MARCO TEÓRICO	11
2.1 Marco conceptual	11
III. MÉTODO	15
3.1 Tipo de Investigación	15
3.2 Población y Muestra.....	16
3.3 Operacionalización de variables.....	16
3.4 Instrumentos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Análisis de datos.....	19
3.7 Consideraciones éticas	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
VIII. REFERENCIAS	34
IX. ANEXOS	37
ANEXO A	37
ANEXO B	40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Coefficiente de correlación entre los factores extrínsecos y extrínsecas	24
Tabla 2	Distribución de la edad	25
Tabla 3	Distribución según Sexo	26
Tabla 4	Distribución según Estado Civil	26
Tabla 5	Distribución según Condición Laboral	27
Tabla 6	Factores Extrínsecos que asociados en la satisfacción laboral	27
Tabla 7	Factores Intrínsecos que asociados en la satisfacción laboral	28
	Resultados de las preguntas según escala Likert	29

RESUMEN

La presente investigación observacional, prospectivo correlacional tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018 La población total del personal de salud fue de 407 conformada por médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. Se obtuvo una muestra de 200 personas. Se aplicó la Escala General de Satisfacción desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979. Se tomó una muestra piloto de tamaño 20 para probar la confiabilidad de las preguntas del cuestionario de 15 preguntas, obteniéndose un coeficiente Alfa de Crombach de 0,847, un valor mayor a 0,80. Se obtuvo un coeficiente de correlación tau de kendall igual a 0.537** por lo que se determinó una correlación significativa al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99.99% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. Por tanto, la variable Factores Extrínsecos se relaciona directamente sobre la variable Factores Intrínsecos, asimismo se evidencia que el nivel de significancia ($\text{sig} = 0.000$) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Los factores extrínsecos, mostraron una puntuación media en un 62,50% de los encuestados, a buena en 23,0%, los factores Intrínsecos, mostraron una puntuación media en un 59,60% de los encuestados, a buena en 18,50%.

Palabras clave: factores extrínsecos e intrínsecos, satisfacción laboral, servicio de salud externa.

ABSTRACT

The objective of this present observational, prospective correlational investigation was to determine the factors that influence the job satisfaction of health professionals in the outpatient service of the highest demand services of the National Hospital Arzobispo Loayza - 2018. The population consisted of 407 professionals from the health conformed by doctors, nurses and nursing technicians. A sample of 200 professionals was obtained. The General Satisfaction Scale developed by Warr, Cook and Wall was applied in 1979. A pilot sample of size 20 was taken to test the reliability of the questionnaire questions of 15 questions, obtaining a Crombach's Alpha coefficient of 0.847, a higher value at 0.80. A tau correlation coefficient of kendall equal to 0.537 ** was obtained, so a significant correlation was determined at the 0.01 level, which shows that 99.99% (0.99) is the acceptance region for a two-tailed test or bilateral. Therefore, the variable Extrinsic Factors is directly related to the Intrinsic Factors variable, also it is evidenced that the level of significance ($\text{sig} = 0.000$) is lower than the p value 0.05 therefore, the null hypothesis (H_0) is rejected and accept the alternative hypothesis (H_a). The extrinsic factors, showed an average score in 62.50% of the respondents, to good in 23.0%, the Intrinsic factors, showed an average score in 59.60% of the respondents, to good in 18.50%.

Keywords: extrinsic and intrinsic factors, job satisfaction, external health service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud va adquiriendo especial relevancia. Según una investigación realizada en un Instituto de Salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia; la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada e identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente. Además de encontrarse en relación con la rotación del personal, absentismo laboral e intención de abandonar el trabajo. (Cifuentes, 2012).

Por lo tanto, existe la necesidad de conocer los factores que influyen en la Satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud en relación a la motivación, en cuanto a los factores que la generan, analizarlos y tomar las medidas correctivas con el propósito de mejorar la calidad en salud ya que es el recurso humano el componente más importante para las entidades de salud.

1.2 Descripción del Problema

Los servicios de Salud son afectados por diferentes factores; tales como, recursos humanos, gestión de procesos y la infraestructura en salud. De ellos los recursos humanos son un componente vital en la prestación de servicios de salud. (Mosley Donald, 2005) Es así, que el personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyen en su desempeño laboral, es una prioridad que va a permitir a la organización llevar a cabo estrategias con el fin de ofrecer a los empleados, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. (García Ramos, 2007)

La Satisfacción laboral en los profesionales de salud es muy importante en la construcción de la motivación y eficiencia del empleado; es así como una mayor satisfacción

laboral determina un mejor rendimiento de los empleados, una mejora de los procesos, trabajo en equipo, interacción armoniosa de las diferentes áreas y en consecuencia en un mayor nivel de satisfacción de los pacientes. (Mowday, 1984).

La insatisfacción laboral conlleva como resultado afecciones a la salud física y psicológica del personal lo que podría expresarse en Síndrome de Burnout, disminución del rendimiento laboral, ausentismo marcado y ansiedad. (Alemshet Yami, 2011).

El Ministerio de Salud (MINSA) del Perú, indica que los profesionales de la salud sienten mayor satisfacción personal y profesional con su trabajo cuando pueden ofrecer atención de buena calidad y sentir que su labor es valiosa. (Minsa, 2002) Sin embargo, a pesar de ello en las Entidades de salud Públicas no se ha incorporado una evaluación permanente de la Satisfacción Laboral que tome en cuenta los factores determinantes en ella y mucho menos aún se ha trazado un plan de implementación para mantener una buena satisfacción laboral a través del tiempo. (Ricardo Torres, 2007).

1.3 Formulación del Problema

1.3.1 Problema General

¿Cuáles son los factores de la satisfacción laboral que influyen en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018?

1.3.2 Problema Específicos

a. ¿Cuáles son los factores extrínsecos en la satisfacción laboral del personal de salud que influyen en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018?

- b. ¿Cuáles son los factores intrínsecos en la satisfacción laboral en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018?
- c. ¿Cuál es la relación entre los factores Extrínsecos e intrínsecos de la Satisfacción laboral personal de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018?

1.4 Antecedentes

En la actualidad el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud va adquiriendo especial relevancia. Según una investigación realizada en un Instituto de Salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia; la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada e identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente. Además de encontrarse en relación con la rotación del personal, absentismo laboral e intención de abandonar el trabajo. (Cifuentes, 2012).

Por lo tanto, existe la necesidad de describir la Satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud en relación a la motivación, en cuanto a los factores que la generan, analizarlos y tomar las medidas correctivas con el propósito de mejorar la calidad en salud ya que es el recurso humano el componente más importante para las entidades de salud.

1.5 Justificación de la Investigación

En la actualidad el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud va adquiriendo especial relevancia. Según una investigación realizada en un Instituto de Salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia; la satisfacción laboral ha sido ampliamente estudiada e identificada como un indicador clave del desempeño, ahorrador de costos y de calidad del cuidado del paciente. Además de encontrarse en relación con la rotación del personal, absentismo laboral e intención de abandonar el trabajo. (Cifuentes, 2012).

Por lo tanto, existe la necesidad de conocer la Satisfacción laboral de los trabajadores del sector salud en relación a la motivación, en cuanto a los factores que la generan, analizarlos y tomar las medidas correctivas con el propósito de mejorar la calidad en salud ya que es el recurso humano el componente más importante para las entidades de salud.

Se determinaron los factores involucrados en la satisfacción laboral en el personal de salud de Consulta Externa (doctores, enfermeras y técnica de Enfermería lo que permitió determinar la percepción de satisfacción del personal en relación a su medio y así con la información que se obtuvo en la presente investigación ayudará a que los directivos reflexionen y desarrollen estrategias con fines de mejora.

1.6 Limitaciones de la Investigación

Los alcances del estudio están referidos a intervenir en la modificación de los factores de la satisfacción laboral que necesiten ser fortalecidos para lograr una atención integral y de calidad.

Las limitaciones que señalamos están relacionadas con la disponibilidad del personal para ser encuestados, debido a los turnos de trabajo programados. Así mismo, se debe indicar que la mayor parte de los participantes aceptaron ser encuestados.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar los factores de la satisfacción laboral que influyen en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.

1.7.2 *Objetivos Específicos*

- a. Analizar los factores extrínsecos en la satisfacción laboral que influye en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.
- b. Analizar los factores intrínsecos en la satisfacción laboral que influyen en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.
- c. Explicar la relación entre los factores Extrínsecos e intrínsecos de la Satisfacción laboral personal de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.

1.8 Hipótesis

1.8.1 *General*

Los factores de la satisfacción laboral influyen positivamente en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.

1.8.2 *Específicos*

- a. Los factores extrínsecos en la satisfacción laboral influyen positivamente en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.
- b. Los factores intrínsecos en la satisfacción laboral influyen positivamente en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del personal de salud del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.
- c. La relación entre los factores Extrínsecos e intrínsecos de la Satisfacción laboral personal de salud influyen positivamente en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2018.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

Alemshet Yami, Leja Hamza, Alima Hassen y cols. Job Satisfaction and its determinants among health workers in Jimma University specialized hospital, Southwest Ethiopia. Ethiopia, 2011. Realizada en un periodo de marzo a octubre del mismo año el cuál determinó el nivel y los factores que afectan la Satisfacción Laboral en los profesionales de Salud de todas las áreas del mencionado Hospital.

En consecuencia, se realizó un estudio Transversal haciendo uso de un cuestionario y focus group para la recolección de datos. De un total de 145 profesionales de la salud, (46,2%) de ellos estaban insatisfechos con su trabajo y las razones reportadas de sus insatisfacciones fueron; inadecuado salario, insuficientes oportunidades de entrenamiento e inadecuado número de recursos humanos. Solo (41,4%) profesionales de la salud se encontraron satisfechos con su trabajo y las razones para ello fueron buenos incentivos económicos y una adecuada infraestructura. (Alemshet, 2011)

Cuixia Ge, Jialiang Fu, Ying Chang Y Lie Wang Factores Asociados con la Satisfacción Laboral entre los profesionales de la salud en la comunidad China. China, 2010 realizada en un período de diciembre del 2009 a febrero 2010 determinó el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores de Salud del Hospital Metropolitana (Shenyang) y Benxj de una comunidad China la cual asciende a 2,100 profesionales de la salud. Se usó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de Satisfacción de Minnessota. El promedio de Satisfacción laboral encontrado en el Hospital de Shenyang fue de 67,17% y de 69,95% para Benxi. Además, se encontró una diferencia significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos en cada establecimiento de salud es así que en el Hospital Shenyang se encontró un 36% de predominancia en los factores intrínsecos y de 32% de factores extrínsecos mientras que en la comunidad de Benxj, se obtuvo valores del 48% de factores intrínsecos y 52% factores

extrínsecos. En conclusión, los profesionales médicos del Hospital Shenyang tienen una baja Satisfacción laboral comparado con la comunidad de Benxj. (Cuixia Ge, 2010).

Lorber Mateja y Skela Savic Brigita. Satisfacción Laboral de las enfermeras e identificación de los factores intervinientes en la Satisfacción en Hospitales de Eslovenia. 2012. Determinó el nivel y los factores que influyen la Satisfacción laboral en las enfermeras en los hospitales de Slovenia. El estudio incluyó cuatro hospitales seleccionados de una lista de 26 hospitales en Slovenia. Los empleados de esos hospitales representan el 29,8% y 509 empleados fueron incluidos en el estudio representando el 6% de todos esos empleados en enfermería en los hospitales de Slovenia. Para la recolección de datos se usó un cuestionario que consistía en 154 ítems con un tipo de escala de Likert que fue administrado a los jefes de cada área y a todos los empleados. En los resultados se evidenció una diferencia significativa entre el Presupuesto, y el factor política y administración de la empresa. (Lorber, 2012).

Chavarría- Islas Rafael, Sandoval Islas Elizabeth, Radilla- Vásquez Claudia Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias de Adultos en un Hospital General Regional. México. (2009). Tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral entre los médicos adscritos al servicio de Urgencias del Hospital General Regional de México. Se realizó un estudio observacional, prospectivo transversal y comparativo, que incluyó a 43 médicos adscritos, que fueron encuestados mediante un cuestionario constituido por cuatro indicadores; suficiencia, reconocimiento, respeto y confianza. Se obtuvo una calificación baja en la escala de satisfacción laboral de un 11,62%, en el nivel medio en 51,16% y en la categoría alta en 37,20% En conclusión, existe un nivel medio de satisfacción laboral donde la poca disponibilidad de recursos es el principal factor que influye en el nivel de satisfacción laboral. (Chavarría, 2009).

Cabrera Pivaral Carlos Enrique, Franco Chávez Sergio Adalberto, González Pérez Guillermo Cols Satisfacción laboral de profesionales de la salud. México, 2004 Tuvieron como

objetivo identificar la satisfacción del profesional de la salud con su ambiente de trabajo; la principal variable de estudio fue la satisfacción del ambiente de trabajo medida a través de indicadores relacionados con las relaciones humanas, expectativas personales, comunicación interpersonal y aspectos del empleo como son proyecto de vida y salario. El estudio se llevó a cabo en los profesionales de salud del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los tres hospitales de tercer nivel del Centro Médico Nacional de Occidente, Jalisco, México; Pediatría, Gineco obstetricia y Especialidades. Se recolectaron los datos mediante una encuesta debidamente validada, anónima y aceptada voluntariamente. El total de encuestados fue de 176 (21%) de médicos, 38% de enfermería y 41% otras categorías del área de la salud, Se encontró que el 66,8% aceptó estar satisfecho por sus necesidades. (Cabrera, 2004).

MINSA. Encuesta de Satisfacción del personal de Salud. Perú. 2002. Fue elaborado con el fin de obtener información para la evaluación de la calidad; así como, la satisfacción de los usuarios internos. La presente encuesta considera aspectos como; trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo. Además, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre las percepciones que tiene los usuarios internos respecto a su ambiente de trabajo lo que puede conllevar a una satisfacción o insatisfacción en comparación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella. (Minsa, 2002).

Ricardo Torres Vásquez. Satisfacción laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra. Perú. 2007 Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral con las condiciones de trabajo de los usuarios internos del Hospital “Carlos Lanfranco de la Hoz” El instrumento usado para la recolección de datos fue un cuestionario laboral S20/23- J.L. Meliá y J.M. Peiró y su tamaño de muestra fue de 183 usuarios internos (Torres, 2007).

García-Ramos Martina, Luján-López María Elena, Martínez-Corona María de los Ángeles. Satisfacción Laboral del personal de salud. 2007 Determinó el nivel de satisfacción laboral del personal de salud en una unidad médica de segundo nivel. Para ello realizó un estudio transversal, descriptivo en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca, y se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca, la cual se ubicó en el nivel de indiferente 4,8. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente). (García, 2007).

Vuotto Mirta, Paula Arzadun. El Buen trabajo y la satisfacción laboral. 2007 Analizó el grado de satisfacción que los encuestados expresan con su trabajo, así como los motivos por los cuales desean permanecer en el mismo o cambiar, para concluir con las dimensiones que proponen para caracterizar los buenos trabajos. El instrumento de recolección de datos para esta investigación fue un cuestionario que constó de 29 preguntas cerradas y una abierta; los aspectos que tomó en cuenta el cuestionario fue el salario, las horas de trabajo, promoción y seguridad de empleo, el grado de dificultad del trabajo y las relaciones interpersonales. También se usaron, entrevistas individuales y focalizadas. Las encuestas se aplicaron a 611 estudiantes y se realizaron en tres sedes de una Facultad de Ciencias Económicas. En conclusión, el 75% de los casos privilegia la importancia de ambientes agradables y salario acorde con las tareas realizadas. 55,8% señala como característica central el desarrollo personal y profesional. (Vuotto, 2007).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de Investigación

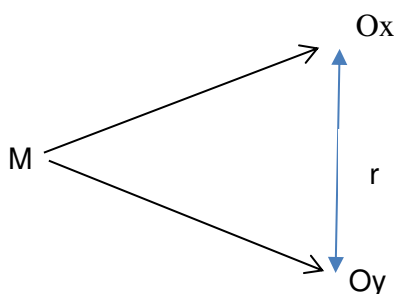
Tipo

El tipo de investigación es básica. Según el CONCYTEC (2015) las investigaciones básicas no tienen fines prácticos inmediatos ni comerciales. Su propósito es incrementar el conocimiento de los principios fundamentales de la naturaleza o realidad.

Diseño de Investigación

Esta investigación es no experimental, transversal. Es transversal porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (Hernández et.al,2010, p.154).

Cabe señalar, que el nivel de investigación es explicativa.



Dónde:

M = Muestra

X = Observación de la variable independiente (Factores de satisfacción laboral).

Y = Observaciones de la variable dependiente (Consulta externa de los servicios de mayor demanda).

r = Indica la relación entre las variables x e y.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La presente investigación está dirigida al personal de salud; médicos, enfermeras y técnicos de enfermería que laboran en los servicios de mayor demanda en el mencionado hospital que suman 407 personas.

3.2.2 Muestra

La selección de muestra está conformada por las 200 personas que laboran en las tres áreas de mayor demanda del Hospital Arzobispo Loayza. La muestra se obtuvo aplicando la siguiente fórmula matemática para poblaciones finitas.

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{\varepsilon^2 (N - 1) + NZ_{\alpha}^2 pq}$$

$$N = 407$$

$$\alpha = 0,05$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$\varepsilon = 0,05$$

$$n = 198 \approx 200$$

3.3 Operacionalización de variables

Identificación de Variables

El análisis de las características de la población que fue encuestada se evaluó considerando las siguientes variables:

Edad: N° de años

Sexo: Masculino, Femenino

Condición Laboral: Nombrado, contratado a plazo indeterminado, Contratado a plazo fijo y C.A.S.

Estado Civil: Soltero, casado, viudo, separado y divorciado.

Satisfacción Laboral:

Extrínsecos:

- Supervisión:

El jefe inmediato

La forma en que usted es dirigido

- Política y administración del Hospital:

El monto de su salario

La jornada de trabajo

- Relaciones Interpersonales

Los compañeros de trabajo

Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su hospital.

- Condiciones Laborales

Las condiciones físicas del trabajo.

La seguridad en el trabajo

Intrínsecos:

- Logro

Las oportunidades de promoción con las que cuenta.

La atención que se presta a sus sugerencias.

- Reconocimiento

La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.

El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.

- Responsabilidad

La cantidad de responsabilidad que se le confía

Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.

3.4 Instrumentos

Para estudiar la satisfacción del personal de salud, el instrumento utilizado será un cuestionario que describa la Satisfacción laboral del personal de salud en el usuario interno en cuanto a los factores que la generan. El cuestionario de Satisfacción laboral del personal de salud, constará de dos partes; la primera parte involucra aspectos generales en el cual podemos encontrar 4 preguntas que están dirigidas a saber la edad, condición laboral, grupo ocupacional y el servicio en el cual se labora. La segunda está relacionada a los factores Extrínsecos e Intrínsecos en la Satisfacción laboral, esta parte consta de 15 preguntas. Las preguntas serán respondidas de acuerdo a la percepción que tenga el personal de salud respecto a su trabajo.

Los factores Extrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados a la Política y administración de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales y condiciones laborales; las cuales las podemos encontrar en las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, y 15. Y los factores Intrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados al reconocimiento, logro y responsabilidad; las cuales las podemos encontrar en las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.

Cabe señalar que el presente cuestionario permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a Satisfacción general, Satisfacción intrínseca y Satisfacción extrínseca.

La puntuación total se obtiene de la suma de las respuestas del encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. En las preguntas

relacionadas a la satisfacción extrínseca e intrínseca, sus valores oscilan entre 7 y 49 (satisfacción intrínseca y 8 y 56 (satisfacción extrínseca). La escala desarrollada por Warr, Cook y Wall se sometió a una prueba de consistencia; en la cual se concluyó que es un instrumento adecuado.

3.5 Procedimientos

Instrumentos de recolección de datos

La técnica usada se basa en el instrumento adaptado al castellano por Pérez-Bilbao denominado Escala General de Satisfacción (Overall Satisfaction Scale) desarrollado por Warr, Cook y Wall en 1979. El instrumento en mención está validado internacionalmente y se halló una confiabilidad de 0,78. La escala operacionaliza el constructor de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado, y recoge la respuesta afectiva al contenido del trabajo. Se realizará la mencionada escala al personal de salud (médico, enfermeras y técnicos de enfermería) en los servicios de mayor demanda del HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA. Las personas encargadas de la recolección de datos serán previamente capacitadas brindándoles una orientación sobre el proceso de atención de cada servicio. Al término de cada día se llevará a cabo una reunión con el fin de determinar si llegó a darse algún tipo de inconveniente durante la recolección de datos.

3.6 Análisis de datos

Los datos fueron obtenidos durante la investigación, por medio de la ficha de recolección de datos, se ordenaron y procesaron con apoyo del personal del Hospital Nacional Arzobispo Loayza; Para el análisis de datos se utilizó el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 20 portable, para la aplicación del alfa de Crombach y el análisis de correlación y análisis univariado.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Se tomó una muestra piloto de tamaño 20 para probar la confiabilidad de las preguntas del cuestionario de 15 preguntas, obteniéndose un coeficiente Alfa de Crombach de 0,847, un valor mayor a 0,80.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,847	,871	15

Al considerar el alfa de Crombach de todas las preguntas excepto la pregunta 01, se obtuvo un alfa de Crombach igual a 0,841, haciendo lo mismo para cada pregunta restante se obtienen alfa de Crombach mayores a 0,80. Por tanto, todas las preguntas son confiables.

Estadísticos total-elemento

Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
69,60	121,726	,412	,726	,841
68,95	117,839	,631	,926	,830
68,95	117,839	,631	,926	,830
69,15	123,924	,299	,418	,848
69,50	120,158	,426	,711	,841
69,10	119,568	,366	,523	,846
68,55	124,471	,505	,849	,838

70,10	110,200	,517	,942	,838
68,85	117,713	,558	,942	,833
70,00	115,158	,464	,907	,840
69,95	120,682	,398	,748	,842
68,95	117,103	,723	,839	,826
68,75	125,461	,645	,893	,836
68,70	124,958	,552	,878	,837
68,65	125,292	,535	,922	,838
70,00	110,316	,618	,698	,828

Los factores Extrínsecos indagan sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados a la Política y administración de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales y condiciones laborales; las cuales las podemos encontrar en las preguntas 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, y 15.

Se tomó la muestra piloto de tamaño 20 para probar la confiabilidad de las preguntas del cuestionario de 8 preguntas, obteniéndose un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,763, un valor mayor a 0,70.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N° de elementos
,763	,776	8

Al considerar el alfa de Crombach de todas las preguntas excepto la pregunta 01, se obtuvo un alfa de Crombach igual a 0,721, haciendo lo mismo para cada pregunta restante se obtienen alfa de Crombach mayores a 0,70. Por tanto, todas las preguntas son confiables.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pgta01	33,40	44,884	,558	,426	,724
Pgta03	32,95	50,050	,223	,245	,777
Pgta05	32,90	47,253	,292	,184	,771
Pgta07	33,90	37,884	,609	,539	,708
Pgta09	33,80	40,800	,573	,519	,716
Pgta11	32,75	45,987	,633	,414	,720
Pgta13	32,50	51,211	,418	,425	,752
Pgta15	33,80	41,853	,534	,307	,725

Factores Intrínsecos indagaron sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados al reconocimiento, logro y responsabilidad; las cuales las podemos encontrar en las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14.

Se tomó la muestra piloto de tamaño 20 para probar la confiabilidad de las preguntas del cuestionario de 7 preguntas, obteniéndose un coeficiente Alfa de Crombach de 0,792, un valor mayor a 0,70.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,792	,827	7

Al considerar el alfa de Cronbach de todas las preguntas excepto la pregunta 02, se obtuvo un alfa de Cronbach igual a 0,784, haciendo lo mismo para cada pregunta restante se obtienen alfa de Cronbach mayores a 0,70. Por tanto, todas las preguntas son confiables.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Pgta02	30,95	23,524	,424	,603	,784
Pgta04	31,50	20,895	,522	,580	,769
Pgta06	30,55	22,576	,734	,773	,735
Pgta08	30,85	21,713	,511	,668	,769
Pgta10	31,95	21,524	,453	,648	,786
Pgta12	30,75	25,566	,565	,616	,771
Pgta14	30,65	23,608	,707	,771	,746

3.7 Consideraciones éticas

Durante la ejecución de la investigación se tuvo en consideración los aspectos éticos de reserva de los datos y uso exclusivo de los mismos para los fines y objetivos de la investigación.

IV. RESULTADOS

Contrastación de Hipótesis.

Tabla 1

Coeficiente de correlación entre los factores extrínsecos y extrínsecas en la satisfacción laboral que influyen en los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018”

			LabExtrin	LabIntrin
Tau_b de Kendall	Factores Extrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,537^{**}
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Factores Intrínsecos	Coeficiente de correlación	,537^{**}	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

^{**}. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Ha: Existe una relación directa entre los factores extrínsecos y extrínsecas en la satisfacción laboral que influyen en los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018”

H₀: No Existe una relación directa entre los factores extrínsecos y extrínsecas en la satisfacción laboral que influyen en los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018”

Nivel de confianza 95%

Margen de error: $\alpha = 0,05$ (5%)

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H₀

$p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Se observa en la Tabla 1, el resultado del coeficiente de correlación tau de Kendall es igual a 0.537** por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99.99% (0.99) es la región de aceptación para una prueba de dos colas o bilateral. Por tanto, la variable Factores Extrínsecos se relaciona directamente sobre la variable Factores Intrínsecos, asimismo se evidencia que el nivel de significancia (sig = 0.000) es menor que el p valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Análisis e interpretación

Tabla 2

Distribución de la edad

Edad	Cuenta	%
25 a 35 años	15	7,50%
36 a 40 años	23	11,50%
41 a 45 años	41	20,50%
46 a 55 años	58	29,00%
56 a 65 años	63	31,50%
Total	200	100,00%

De la muestra de 200 trabajadores de la salud, observamos que el 31.5% de trabajadores tienen edades entre 56 y 65 años, el 29.0% tienen edades entre los 46 a 55 años.

Tabla 3*Distribución según Sexo*

Sexo	Cuenta	%
Femenino	147	73,50%
Masculino	53	26,50%
Total	200	100,00%

De la muestra de 200 trabajadores de la salud, observamos que el 73,50% de trabajadores son de sexo femenino y el 26,50% son de sexo masculino.

Tabla 4*Distribución según Estado Civil*

Estado Civil	Cuenta	%
Casado	97	48,50%
Conviviente	16	8,00%
Divorciado	4	2,00%
Soltero	83	41,50%
Total	200	100,00%

De la muestra de 200 trabajadores de la salud, observamos que el 48,50% de trabajadores están casados, el 41,50% están solteros, el 8,0% son convivientes y el 2,0% están divorciados.

Tabla 5*Distribución según Condición Laboral*

Condición Laboral	Cuenta	%
CAS	54	27,00%
Contratado a plazo Indeterminado	12	6,00%
Contrato a plazo fijo	7	3,50%
Nombrado	127	63,50%
Total	200	100,00%

De la muestra de 200 trabajadores de la salud, observamos que el 63,50% de trabajadores están nombrados, el 27,0% tienen Contratado Administrativo de Servicios, el 6,0% tienen Contrato a Plazo Indeterminado y el 3,50% tienen Contrato a Plazo Fijo.

Tabla 6

Factores Extrínsecos que asociados en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018"

Extrínsecos	Cuenta	%
Malo	29	14,50%
Regular	125	62,50%
Bueno	46	23,00%
Total	200	100,00%

En cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo que el 62,50% de los encuestados mostraran una calificación media y un 23,0% una calificación buena.

Tabla 7

Factores Intrínsecos que asociados en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en la consulta externa de los servicios de mayor demanda del Hospital Nacional Arzobispo Loayza - 2018”

Intrínsecos	Cuenta	%
Malo	44	22,00%
Regular	119	59,50%
Bueno	37	18,50%
Total	200	100,00%

En cuanto a los factores intrínsecos, se obtuvo que el 59,50% de los encuestados mostraran una calificación media y un 18,50% una calificación buena.

Resultados de las preguntas según escala Likert.

Preguntas	1. Estoy Absolutamente Insatisfecho		2. Estoy Bastante Insatisfecho		3. Estoy Algo Insatisfecho		4. Indiferente		5. Estoy Algo Satisfecho		6. Estoy Bastante Satisfecho		7. Estoy Absolutamente Satisfecho	
	Cuenta	%	Cuenta	%	Cuenta	%	Cuenta	%	Cuenta	%	Cuenta	%	Cuenta	%
1. Las condiciones físicas del trabajo	3	1,5%	16	8,0%	56	28,0%	6	3,0%	82	41,0%	26	13,0%	11	5,5%
2. La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo	4	2,0%	4	2,0%	30	15,0%	9	4,5%	79	39,5%	65	32,5%	9	4,5%
3. Los compañeros de trabajo	4	2,0%	27	13,5%	11	5,5%	12	6,0%	67	33,5%	66	33,0%	13	6,5%
4. El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo	11	5,5%	7	3,5%	30	15,0%	35	17,5%	67	33,5%	39	19,5%	11	5,5%
5. El jefe inmediato	3	1,5%	35	17,5%	10	5,0%	79	39,5%	52	26,0%	20	10,0%	1	0,5%
6. La cantidad de responsabilidad que se le confía	3	1,5%	7	3,5%	18	9,0%	11	5,5%	87	43,5%	60	30,0%	14	7,0%
7. El monto de su salario	29	14,5%	59	29,5%	34	17,0%	5	2,5%	41	20,5%	30	15,0%	2	1,0%
8. Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades	2	1,0%	16	8,0%	26	13,0%	21	10,5%	64	32,0%	62	31,0%	9	4,5%
9. Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa	22	11,0%	17	8,5%	46	23,0%	31	15,5%	43	21,5%	32	16,0%	9	4,5%
10. Las oportunidades de promoción con las que cuenta	17	8,5%	28	14,0%	59	29,5%	21	10,5%	53	26,5%	15	7,5%	7	3,5%
11. La forma en que es usted dirigido	4	2,0%	7	3,5%	53	26,5%	25	12,5%	51	25,5%	51	25,5%	9	4,5%
12. La atención que se presta a sus sugerencias	3	1,5%	5	2,5%	21	10,5%	24	12,0%	86	43,0%	51	25,5%	10	5,0%
13. La jornada de trabajo	2	1,0%	7	3,5%	16	8,0%	10	5,0%	79	39,5%	76	38,0%	10	5,0%
14. La variedad del trabajo	2	1,0%	6	3,0%	18	9,0%	23	11,5%	70	35,0%	73	36,5%	8	4,0%
15. La seguridad en el trabajo	13	6,5%	37	18,5%	47	23,5%	8	4,0%	64	32,0%	22	11,0%	9	4,5%

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En el estudio de García-Ramos Martina, Luján-López María Elena, Martínez-Corona María de los Ángeles. Satisfacción Laboral del personal de salud. 2007 realizó un estudio transversal, descriptivo en 277 trabajadores de diferentes servicios y categorías. Se aplicó un cuestionario que evaluó la satisfacción intrínseca y extrínseca, y se obtuvo como resultado que la satisfacción laboral global medida a través de la dimensión intrínseca y extrínseca, la cual se ubicó en el nivel de indiferente 4,8. La mayor puntuación se ubicó en la dimensión intrínseca (algo satisfecho) y la menor puntuación en la extrínseca (indiferente).

En cuanto a nuestro estudio con una muestra de 200 trabajadores se obtuvieron resultados similares respecto a estar satisfechos a más en la variable de estudio.

Chavarría- Islas Rafael, Sandoval Islas Elizabeth, Radilla- Vásquez Claudia Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias de Adultos en un Hospital General Regional. México. (2009). Se realizó un estudio observacional, prospectivo transversal y comparativo, que incluyó a 43 médicos adscritos, que fueron encuestados mediante un cuestionario constituido por cuatro indicadores; suficiencia, reconocimiento, respeto y confianza. Se obtuvo una calificación baja en la escala de satisfacción laboral de un 11,62%, en el nivel medio en 51,16% y en la categoría alta en 37,20% En conclusión, existe un nivel medio de satisfacción laboral donde la poca disponibilidad de recursos es el principal factor que influye en el nivel de satisfacción laboral. (Chavarría,2009).

En cuanto a nuestro estudio con una muestra de 200 trabajadores se obtuvieron resultados similares respecto a estar satisfechos a más en la variable de estudio.

Cabrera Pivaral Carlos Enrique, Franco Chávez Sergio Adalberto, González Pérez Guillermo Cols Satisfacción laboral de profesionales de la salud. México, 2004 Tuvieron como

objetivo identificar la satisfacción del profesional de la salud con su ambiente de trabajo; la principal variable de estudio fue la satisfacción del ambiente de trabajo medida a través de indicadores relacionados con las relaciones humanas, expectativas personales, comunicación interpersonal y aspectos del empleo como son proyecto de vida y salario. Se recolectaron los datos mediante una encuesta debidamente validada, anónima y aceptada voluntariamente. El total de encuestados fue de 176 (21%) de médicos, 38% de enfermería y 41% otras categorías del área de la salud, Se encontró que el 66,8% aceptó estar satisfecho por sus necesidades. (Cabrera, 2004).

En cuanto a nuestro estudio con una muestra de 200 trabajadores se obtuvieron resultados similares respecto a estar satisfechos a más en la variable de estudio.

VI. CONCLUSIONES

- Los factores extrínsecos, mostraron una puntuación media en un 62,50% de los encuestados, a buena en 23,0%.
- Los factores Intrínsecos, mostraron una puntuación media en un 59,60% de los encuestados, a buena en 18,50%.
- La variable Factores Extrínsecos se relaciona directamente sobre la variable Factores Intrínsecos, la correlación es altamente significativa ($p=0,000$)

VII. RECOMENDACIONES

- Fortalecer los factores intrínsecos y extrínsecos para lograr un mejor desempeño en la atención integral.
- Mejorar las condiciones de trabajo del personal asistencial.
- Mejorar las relaciones laborales que existen entre los directivos y los profesionales asistenciales.
- Mejorar las condiciones de la seguridad del trabajo.

VIII. REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional. Un enfoque aplicado*. Wadsworth Cengage Learning.
- Alemshet Y., Leja, H., Alima H., Challi, J. y Morankar, S. (2011). *Job Satisfaction and its determinants among health workers in Jimma University specialized hospital, Southwest Ethiopia*. Ethiopia.
- Cabrera, C., Franco, S., González, G. y Cols. (2004). Satisfacción laboral de profesionales de la salud. *Rev. Med del IMSS*, 42(3).
- Chavarría, R., Sandoval, E. y Radilla, C. (2009). Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. *Rev. Med. Conamed*, 14(2).
- Cifuentes, J. (2012). *Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de Colombia.
- Córdova, V. (s/f) *Satisfacción del usuario externo en el Área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. [Tesis de maestría en Gerencia en Servicios de Salud]
- Cuixia Ge, Jialiang Fu, Ying Chang y Lie Wang. (2010). Factores Asociados con la satisfacción Laboral entre los profesionales de la salud en la comunidad China. *BMC Public Health*, 11.
- Da Silva, R (2002). *Teorías de la Administración*: Cengage Learning Latin America.
- Daft, Richard L. (2006). *La experiencia del Liderazgo*. Thomson.
- Díaz, F.; Fuertes, F., Martín, M. y Cols. (2004). *Psicología de las Organizaciones*. Editorial UOC.

- Don Hellriegel, S., John y W. Slocum. (2005). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Thomson.
- Editorial Vértice. (2008). *Motivación de Personal*. España
- García, M., Luján, M. y Martínez, M. (2007). Satisfacción Laboral del personal de salud. *Rev. Enfermería*.
- Gómez R. (2002). *El médico como persona en la relación médico-paciente*. Fundamentos.
- González, L. (2001). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. Díaz de Santos. S.A.
- Herrera, G. y Manrique, A. (2008). *Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería*. Aquichan- Universidad de la Sabana. Colombia
- Hitt, A. (2006). *Administración*. Pearson.
- Instituto de Investigaciones Administrativas Contables y Matemáticas.(2007) *El buen trabajo y la satisfacción laboral*.
- Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y psicología Aplicada*. Manual para la formación del especialista. Lex Nova.
- Locke, E.A (1976). "The Nature and Causes of Job Satisfaction", in M.D Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Chicago, Rand McNally.
- Lorber, M., Skela S. y Brigita. (2012). *Satisfacción Laboral de las enfermeras e identificación de los factores intervinientes en la Satisfacción en Hospitales de Eslovenia*. Universidad de Maribor de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- Martín A.y Cano J.F. (2003). *Atención primaria: conceptos, organización y práctica clínica*. España Elsevier.
- McGregor, D. (2007). *The Human Side of Enterprise*. Mc Graw Hill Professional.

- MINSA. (2002). *Encuesta de Satisfacción del personal de Salud*. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, Lima
- Mosley C.D., Megginson, C. y Pietri, P. (2005). *Supervisión: La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Thomson
- Mowday RT. (1984). *Strategies for adapting to high rate of employee turnover*. Hum Resour manage, 23
- Pérez, J. (1997). Motivación y Satisfacción laboral: Retrospectiva sobre sus formas de análisis. *Centro de Investigaciones Sociológicas Revista Española de Investigaciones*.
- Torres, R. (2007). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo de usuarios internos del Hospital Puente Piedra*. [Tesis de Maestría en Salud Pública con mención en Gestión Hospitalaria]
- Robbins, S. P. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación.
- Serón, N. (2010). *Nivel de Satisfacción laboral del profesional de enfermería que trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN*. Lima, Especialidad en Medicina de Rehabilitación en Enfermería Pediátrica.
- Vuotto M. y Arzadun P. (2007). *El Buen trabajo y la satisfacción laboral*. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas

IX. ANEXOS

ANEXO A

Ficha técnica de los instrumentos a utilizar

SATISFACCIÓN LABORAL: Escala general de satisfacción

HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA ENCUESTA A LOS USUARIOS INTERNOS

Número de encuesta

Buenos días/tardes; estamos interesados en conocer su opinión en relación con diversos aspectos de su trabajo. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Marque con un aspa una respuesta por pregunta. Agradeceremos su participación.

Parte I: Aspectos Generales

1.-Edad:		2.- Sexo:		3.-Estado Civil:	
a. 25 a 35 años		a. Masculino		a. Soltero	
b. 36 a 45 años		b. Femenino		b. Casado	
c. 46 a 55 años				c. Viudo	
d. 56 a 65 años				d. Divorciado	
e. Más de 65 años				e. Conviviente	

3.- Condición laboral:		4.- Grupo Ocupacional:		5.- Labora en el servicio:	
a. Nombrado		a. Médico		a. Cardiología	
b. Contratado a plazo indeterminado		b. Enfermero(a)		b. Gastroenterología	
c. Contratado a plazo fijo		c. Técnico de Enfermería		c. Medicina interna	
d. C.A.S					

6.- Tiempo de trabajo en el servicio:		
a. De 1 a 3 años		
b. De 4 a 6 años		
c. De 7 a 9 años		
d. De 10 a 12 años		
e. Más de 12 años		

Parte II: Factores Extrínsecos e Intrínsecos

A continuación, usted tiene una lista de preguntas las cuales están relacionadas con diversos aspectos de su trabajo. Sírvase calificar cada una de ellas con una (X) dentro del recuadro inferior correspondiente a la pregunta. No hay respuestas correctas o incorrectas. Por favor, conteste con su opinión sincera y asegúrese de no dejar ninguna pregunta en blanco; recuerde que es su opinión la que cuenta.

Gracias por su colaboración.

Señale su grado de satisfacción con los siguientes aspectos de su trabajo:

1. Las condiciones físicas del trabajo.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

2. La libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

3. Los compañeros de trabajo.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

4. El reconocimiento que obtiene por un buen trabajo.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

5. El jefe inmediato.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

6. La cantidad de responsabilidad que se le confía.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

7. El monto de su salario

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

8. Las oportunidades que se le dan para demostrar sus habilidades.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

9. Las relaciones laborales que existen entre los directivos y los trabajadores de su empresa.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

10. Las oportunidades de promoción con las que cuenta.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

11. La forma en que es usted dirigido.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

12. La atención que se presta a sus sugerencias.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

13. La jornada de trabajo

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

14. La variedad del trabajo.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

15. La seguridad en el trabajo.

Estoy absolutamente Insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho
----------------------------------	-----------------------------	-------------------------	-------------	-----------------------	---------------------------	--------------------------------

ANEXO B

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Satisfacción Laboral:

Es la percepción que tiene el trabajador acerca de su trabajo lo que se refleja en experiencias positivas o negativas. (Da Silva, 2002)

Teoría de las necesidades de Maslow:

El principio que da fundamento a la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow es que las necesidades se organizan por su importancia. Cuando se satisface una necesidad, ya no es un motivador primario. Las necesidades inferiores son las fisiológicas, de seguridad, y sociales; y las necesidades superiores son de autoestima y autorrealización. (Cabrera, 2004).

Teoría Bifactorial de Herzberg:

Propone que la satisfacción y la motivación en el trabajo se relacionan con factores intrínsecos que incluyeron características como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Cuando las personas se sintieron bien en sus trabajos, mostraron la tendencia a atribuir a estas características a ellas mismas. Sin embargo, cuando se sintieron insatisfechas, mostraron la tendencia a citar factores extrínsecos, como la política y administración de la empresa, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales. (Cifuentes Rodríguez, 2012).

Supervisión:

Proceso por el cual se inspecciona, controla, un trabajo o un tipo de actividad proveniente de un subordinado. (Daft, 2006)

Política y administración de la empresa:

Establece el curso de acción para llevar a cabo la acción. Establece el curso de acción adoptado para gobernar las operaciones de una empresa. (Don Hellriegel, 2005)

Relaciones Interpersonales:

Son asociaciones entre dos o más personas las cuales se basan en emociones y sentimientos, actividades sociales y las interacciones en la empresa. (González López, 2001)

Condiciones Laborales:

Se refiere a la calidad, seguridad y la limpieza de la infraestructura que inciden en el bienestar y la salud del trabajador. (Instituto de Investigaciones Administrativas contables 2007)

Logro:

Es la conquista efectiva y satisfactoria de aquellos intereses particulares que se intentan conseguir para así satisfacer deseos o anhelos propios. (Lorber Mateja, 2012)

Reconocimiento:

Es el conjunto de prácticas diseñadas para premiar y felicitar públicamente a sus colaboradores con la finalidad de reforzar comportamientos y conductas positivas que se encuentren alineadas con la estrategia de su empresa y orientadas a incrementar la productividad. (McGregor, 2007)

Responsabilidad:

Permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de los actos, siempre en el plano de lo moral. (Robbins, 2005)

La teoría de las expectativas:

Visualiza a la motivación de un individuo como un consciente que involucra tres variables: la expectativa de que un esfuerzo determinado pueda lograr un resultado dado en el desempeño, la probabilidad de que el logro del resultado deseado en el desempeño conduzca a una recompensa y el valor de la recompensa para el individuo. (Robbins, 2004)

Teoría de la Equidad:

La teoría de la equidad afirma que cuando la gente siente que no es recompensada de manera equitativa en comparación de los demás, actuará de las siguientes formas para cambiar sus circunstancias; tratar de incrementar sus recompensas, disminuir sus aportaciones o salir de la situación, ya sea pidiendo una transferencia o renunciando. (Martin, 2003)

Teoría del Reforzamiento:

La teoría del reforzamiento se vale de recompensas y castigos que siguen al comportamiento de un individuo como un medio para dar forma al comportamiento. Se basa en la ley del efecto, la cual mantiene que los comportamientos que traen consecuencias placenteras se repiten, mientras que los comportamientos que producen consecuencias desagradables se evitan. (González, 2001).