CODIGO B1
11-21251

Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Facultad de Medicina

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD DE LA
BIBLIOTECA
DE
BIOMEDICAS
AREQUIPA - PERU

Factores asociados a la Satisfacción Laboral en personal de salud en una Clínica Particular de Arequipa, 2015

Tesis presentada por:
JESÚS MANUEL LIPA VIZCARDO
para optar el Título Profesional de Médico Cirujano

Tutor:
DRA. MARÍA L. VIZA BUTRÓN

Arequipa – Perú

2015

Ubicacion Física - B-1
I-12-04-36

DEDICATORIA: a mis padres: Pedro y Regina, y a mi hermana: Paola.

AGRADECIMIENTO: a la Dra. María L. Viza Butrón por su incondicional apoyo.

ÍNDICE

RESUMEN vi

ABSTRACT vii

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: FUNDAMENTO TEÓRICO 5

CAPÍTULO II: MÉTODOS 25

CAPÍTULO III: RESULTADOS 28

CAPITULO IV: DISCUSIÓN Y COMENTARIOS 43

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 51

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 53

ANEXOS 57

RESUMEN

Objetivo: Identificar los factores asociados a la satisfacción laboral en personal de salud de la Clínica Arequipa durante el 2015.***Métodos:*** Previa autorización, se aplicó a todos los trabajadores de salud de la clínica que hacían un total de 146. que cumplieron criterios de selección: Inclusión (Personal de salud de la clínica con tiempo de trabajo de al menos 6 meses) y de exclusión (Trabajadores con cargos directivos,internos de medicina, médicos que se encuentren haciendo residencia médica de especialidad, personal de salud de vacaciones, personal de salud con licencias) el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC. Se obtuvieron 105 fichas válidas .Se comparan grupos con prueba chi cuadrado y t de Student, y se asocian variables mediante cálculo de odds ratio.***Resultados:*** El 85.71% de trabajadores fueron mujeres con 14.29% de varones, con edad promedio de 33.67 años para los varones y de 33.03 años para mujeres ($p > 0.05$). El 57.14% de trabajadores fueron solteros, y 40.95% casados. El grupo ocupacional predominante entre los trabajadores fue el de enfermeras (40.95%) y técnicas de enfermería (28.57%) con 14.29% de médicos, y en menor proporción técnicos de farmacia (9.52%), tecnólogos médicos (3.81%) y químicos farmacéuticos (2.86%). La mayoría de trabajadores de la clínica son contratados (85.71%). El tiempo de trabajo en 56.19% de trabajadores fue de 1 a 3 años, con un 12.38% de casos con más de 6 años de labor. El 66.67% de trabajadores sólo labora en la clínica, 20.95% tiene algún tipo de labor particular .El nivel de satisfacción en los trabajadores mostró una satisfacción global de 89.52%, aunque predominantemente con regular satisfacción (70.48%) e insatisfacción en 10.48%. Las características sociodemográficas y laborales no se relacionaron de manera significativa a la satisfacción ($p > 0.05$; $OR < 2$).***Conclusión:*** La mayor parte de trabajadores de la salud de la clínica particular están satisfechos, aunque no es influida por la edad, sexo, estado civil, ocupación, vínculo laboral, tiempo de trabajo, y otras actividades.

PALABRAS CLAVE: satisfacción laboral – características sociodemográficas – características laborales.

ABSTRACT

Background: The assessment of job satisfaction is of permanent interest in health institutions. ***Objective:*** To identify factors associated with job satisfaction in health personnel in the Arequipa Clinic during 2015.***Methods:*** Inclusion (Personal health clinic with working time of at least 6 months) and exclusion (Workers: It permission, all workers health clinic that made a total of 146 who met selection criteria applied with, internal medicine physicians who are doing medical residency specialty health staff vacation, health personnel licenses) job satisfaction questionnaire SL -SPC. Management positions 105 valid records .It comparing groups with chi square test and Student t test were obtained and variables associated with odds ratio calculation. ***Results:*** The 85.71% of workers were women with 14.29% males, mean age of 33.67 years for males and 33.03 years for females (p> 0.05). 57.14% of workers were single, and 40.95% were married. The predominant occupational group among workers was the nurses (40.95%) and nursing techniques (28.57%) with 14.29% of physicians, and to a lesser proportion of pharmacy technicians (9.52%), medical technologists (3.81%) and pharmaceutical chemicals (2.86%). Most clinic workers are hired (85.71%). Working time in 56.19% of workers was 1-3 years, with 12.38% of cases with more than 6 years of work. The only 66.67% of workers working in the clinic, 20.95% have some kind of work particularly .The level of satisfaction among workers showed an overall satisfaction of 89.52%, although predominantly regular satisfaction (70.48%) and dissatisfaction 10.48%. The sociodemographic and occupational characteristics are not significantly related to satisfaction (p> 0.05; OR <2) .Conclusion: The job satisfaction of health workers in the Arequipa clinic is high, although it is not influenced by age, sex , marital status, occupation, employment relationship, working time and other activities. ***Conclusion:*** Job satisfaction of health workers in the Arequipa clinic is high, although it is not influenced by age, sex, marital status, occupation, employment relationship, working time and other activities.

KEYWORDS: laboral satisfaction - sociodemographic characteristics - laboral characteristics.

INTRODUCCIÓN

1. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES

Las organizaciones poseen un elemento en común, todas están integradas por personas, las cuales llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones; por lo que no exageramos al afirmar que el personal es una clave fundamental para lograr la calidad en la atención, lo que obliga a tomar en cuenta el factor humano. Si este se encontrara mal dirigido, con escasos incentivos, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, es decir insatisfecho, el éxito no sería posible.

Las organizaciones de salud también cumplen estas características, y son varios los estudios que demuestran que en instituciones de salud la satisfacción laboral influye sobre la calidad del trabajo, sobre todo en instituciones públicas, donde en muchas ocasiones existen limitaciones de infraestructura, personal o presupuesto, pero por otro lado son pocos o casi nulos los estudios realizados en instituciones de salud privadas, donde se superan muchas de las limitaciones ya descritas de las instituciones públicas. Puede hacerse referencia a múltiples causas de la falta de trabajos de investigación en este ámbito dentro de las cuales podemos nombrar a la poca accesibilidad, confidencialidad, desinformación, suspicacia. Por este motivo surge el interés de conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de salud en una clínica particular y ver la asociación que existe con las características del personal de salud.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD
DE LA
BIBLIOTECA
BIOMEDICAS
AREQUIPA - PERU

ANTECEDENTES

1) Vizcarra C. (1) en el estudio "Análisis de la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Edmundo Escomel de EsSalud" realizado en el 2001, evaluó a todo el personal asistencial y administrativo 174 empleados, encontrándose un nivel de satisfacción adecuado en el personal; contratados y nombrados coincidieron en tener un menor grado de satisfacción en la dimensión de las remuneraciones, supervisión y satisfacción con sus colegas. Las dimensiones que están por debajo del promedio son: remuneraciones y oportunidades de progreso. Se encontró que 48.95% de los trabajadores son nombrados.
2) Alpaca C. (2) en la tesis "Influencia de las características del Centro Laboral en el nivel de Satisfacción de los Médicos Internos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa" en el 2005, buscó determinar el nivel de Satisfacción y las características del centro laboral como factores asociados en Médicos Internos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa. Se diseñó un estudio analítico y transversal mediante una encuesta aplicada a 74 internos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza Arequipa. El desconocimiento de funciones, la opinión acerca de la remuneración que se recibe, el trato por el personal, el lugar de descanso son factores que no influyen significativamente en la satisfacción laboral de los médicos internos. Asimismo la alimentación ($p<0.01$) se encontró como factor que influye significativamente en la insatisfacción de los médicos internos. Los médicos Internos estuvieron medianamente satisfechos. El factor hallado asociado a la insatisfacción fue la alimentación.

3) Guitton JF, (3) en su trabajo "Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa – 2011", encuestó una muestra representativa de 328 médicos, aplicando el cuestionario de Price Mueller para valorar satisfacción laboral, y el cuestionario NNAS para valorar el clima laboral. El 68,60% de médicos fueron varones y 31,40% mujeres, con edades promedio de 48,61

años para los varones y 45,97 años para mujeres. El 23,48% fueron solteros, 73,78% fueron casados y 1,52% convivientes, con 1,22% de divorciados. Laboran en áreas clínicas en 43,60%, en área quirúrgica el 46,04%, y 10,37% laboran en áreas intermedias; 94,51% desempeña labor asistencial, y 5,49% labor administrativa. El 81,40% tiene ingresos de 4 a 5 mil soles mensuales. El tiempo de trabajo promedio fue de 12,65 años. La satisfacción laboral de nivel medio en 71,95% de casos y satisfacción alta en 28,05%. El clima laboral en 47,26% fue medianamente favorable, 37,20% aprecia el clima laboral como favorable, y 15,55% como muy favorable. La relación entre satisfacción y clima laboral de los médicos fue baja ($r < 0,30$), pero significativa ($p < 0,05$)

4) Tapia MH y cols. (4) en la investigación sobre "Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS" en México, realizó un estudio descriptivo y transversal, en 230 sujetos. La recolección de la información fue con la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL) de Ward, Cook y Wall, 1979. El grado de satisfacción laboral sobre factores extrínsecos fue una media de 37.3 (66.6%) según EGSL; las enfermeras sienten indiferencia y están algo satisfechas. El grado de satisfacción laboral sobre factores intrínsecos fue una media de 32.5 (66.3%); las enfermeras sienten indiferencia. El grado de satisfacción laboral general del personal de enfermería fue una media de 69.8 (66.4%), están en un nivel de indiferencia y poco satisfecho.

5) Torres E.(15) en la investigación "Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del servicio de Medicina y Cirugía del HNCASE" encontró que lo trabajadores del servicio de cirugía consideran que el clima organizacional es bueno y que un pequeño porcentaje del servicio de medicina (2.94%) lo considera ineficaz

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD DE LA BIBLIOTECA DE ENFERMERIA
AREQUIPA - PERU

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores asociados a la satisfacción laboral en personal de salud de una Clínica Particular de Arequipa, 2015?

3. HIPÓTESIS

La mayor edad, el sexo femenino, el mayor tiempo de servicio, el estado civil casado, el personal nombrado, o los que realizan otra actividad tienen una mayor insatisfacción laboral.

4. OBJETIVO

4.1. Objetivos específicos

a. Determinar las características del personal de salud que labora en una Clínica Particular: grupo ocupacional, vínculo laboral, tiempo de servicio, edad, sexo, estado civil.
b. Determinar la satisfacción laboral del personal de salud que labora en una Clínica Particular.
c. Determinar la asociación de los factores: edad, sexo, estado civil, ocupación, vínculo laboral, tiempo de trabajo, y otras actividades con la satisfacción laboral en una Clínica Particular.

CAPÍTULO I:
FUNDAMENTO TEÓRICO

1.1. Satisfacción laboral

La satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa, por lo tanto las posturas utilitarias que consideran la satisfacción laboral solo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor quedaron en desuso:

"De esta manera, la satisfacción en el trabajo es el resultado de varias actitudes que tiene el empleado hacia él mismo y hacia la vida en general. Consiste en la diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir."(21)

"La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo". (22)

"La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia este, quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente." (23).Esta definición tiene la ventaja de considerar la satisfacción como un proceso aprendido, que se desarrolla a partir de la interrelación dialéctica entre las particularidades subjetivas del trabajador y las características de la actividad y del ambiente laboral en general. Es decir, reconoce que la satisfacción no es algo innato y la interpreta desde una visión psicosocial.

"La satisfacción laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo." (17)

La satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que este hace entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental. (28)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD DE LA BIBLIOTECA
AREQUIPA - PERU

Las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irrepetible, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación a las áreas personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados. (28)

Otro aspecto que ha sido fuente de debates científicos, en relación con la satisfacción laboral, lo ha sido el de las **teorías o enfoques** que pretenden explicar este fenómeno psicosocial. Estas teorías han sido elaboradas desde puntos de vista teóricos no siempre coincidentes pero, en definitiva, han aportado un conjunto de interpretaciones y conocimientos que han servido de soporte teórico a las investigaciones e intervenciones prácticas.

Una de las propuestas teóricas explicativas de la satisfacción laboral es la **teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción**, formulada por Frederick Herzberg (1959). Herzberg consideró la existencia de dos géneros de agentes laborales: los extrínsecos y los intrínsecos. Los primeros se refieren a las condiciones de trabajo en el más amplio sentido e incluyen aspectos como: el salario, las políticas de la organización y la seguridad en el trabajo. Los agentes intrínsecos se refieren a los factores que representan la esencia misma de la actividad laboral e incluyen elementos como: el contenido del trabajo, la responsabilidad y el logro. (28)

Esta teoría postula que los factores extrínsecos (factores higiénicos) tienen solamente la capacidad de prevenir la insatisfacción laboral, o ayudar a revertirla cuando ya está instalada, pero no son capaces de producir satisfacción. Esta capacidad queda limitada a los factores intrínsecos o motivadores. En otras palabras, la satisfacción sólo será el producto de los factores intrínsecos mientras que la insatisfacción estaría determinada por factores extrínsecos, desfavorables para el sujeto. (28)

	FACTORES MOTIVADORES	
	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo. • Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros. • Promociones en la empresa, etc.	• Falta de responsabilidad. • Trabajo rutinario y aburrido, etc.

	FACTORES HIGIÉNICOS	
	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
INSATISFACTORES	• Status elevado. • Incremento del salario. • Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas relaciones interpersonales. • Bajo salario. • Malas condiciones de trabajo, etc.

(Davis y Newstrom 2003: 145)

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ... PROPIEDAD DE LA BIBLIOTECA DE ...

Si bien la distinción de factores extrínsecos e intrínsecos ha demostrado su utilidad en el estudio de este fenómeno psicosocial, resulta demasiado absoluto decir que los primeros no pueden producir satisfacción. Ambos tipos de factores tienen la capacidad de generar satisfacción y las variaciones en dicha capacidad estarán determinadas por las diferencias individuales. (28)

El **enfoque de la equidad** plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Además, considera que la satisfacción o insatisfacción estarán determinadas por las comparaciones que hace el individuo entre lo que aporta, lo que recibe a cambio y lo que aportan y reciben otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia. Plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. (28)

La **teoría de la equidad de Adams (30)** afirma que los empleados tienden a juzgar la justicia mediante la comparación de los resultados de sus esfuerzos contra los esfuerzos mismos y también al comparar esta proporción [no siempre el valor absoluto de la recompensa] contra la de otras personas.

$$\frac{\text{Resultados Personales}}{\text{Aportaciones Personales}} = \frac{\text{Resultados Ajenos}}{\text{Aportaciones Ajenas}}$$

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD DE BIBLIOTECA
AREQUIPA - PERU

Entre las aportaciones se distinguen: EL esfuerzo en el trabajo, los estudios académicos del sujeto, la antigüedad, el rendimiento, la dificultad de la tarea, lealtad y dedicación, tiempo y voluntad, creatividad, rendimiento laboral, entre otras aportaciones. Por su parte, entre los resultados se destacan: El sueldo, bonos, las prestaciones reales pecuniarias, seguridad en el trabajo, las recompensas sociales, los estímulos psicológicos, (Davis y Newstrom 2003: 145)

Los funcionarios analizan la justicia de su propio "contrato" de resultados-aportaciones y posteriormente lo comparan contra el de otros trabajadores en puestos similares e incluso de otros puestos. La equidad [justicia de las recompensas] se juzgaría incluso con criterios relativamente arbitrarios, en los que se incluye la edad. La teoría arroja tres posibles escenarios: 1) La equidad, 2) La recompensa excesiva, 3) Recompensa insuficiente.

Existirá equidad en la medida en que sus aportaciones sean recompensadas en términos equitativos, esto conlleva a un comportamiento motivado en el trabajador. Si existe inequidad en las condiciones de trabajo, el funcionario experimenta una tensión que deriva en un comportamiento por reducir la inequidad, las acciones resultantes pueden ser físicas, psicológicas, internas o externas.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD DE LA BIBLIOTECA
AREQUIPA - PERU

Ante la eventualidad de que los funcionarios sea recompensados excesivamente, la teoría de la equidad manifiesta una predicción: los empleados sentirán un oscilación en su relación con el patrón y buscarán reintegrar el esfuerzo; esto puede que tome la forma de trabajar con mayor intensidad, o bien, disminuir el valor de la recompensa recibida [en términos psicológicos e internos], o bien que intenten convencer a otros empleados de que reciban mayor recompensa externa o física, o bien, que se limiten a elegir a alguien más para fines de comparación externa o psicológica.

Cuando los funcionaros se sienten insuficientemente recompensados, buscan disminuir su sensación de inequidad con algunas estrategias: menor productividad, incremento del valor de la recompensa que se les suministran, negocian más recompensas, se buscan a alguien más para fines de comparación o terminan renunciando o robándole a la empresa.

En esta teoría existe un concepto denominado *sensibilidad a la equidad*, según el cual, las personas poseen grados de preferencia distintos por la equidad, (Davis y Newstrom 2003: 147), esto quiere decir que, algunos

funcionarios prefieren recompensa excesiva, otras se ajustan al modelo de equidad tradicional y algunas más prefieren las recompensas insuficientes. La identificación de los funcionarios ubicados en estas categorías, ayudarían a que los gerentes vaticinen quiénes de sus empleados sentirán la inequidad y lo importante que sería el efecto de su comportamiento.

El **enfoque o modelo de las expectativas**, considera que la satisfacción laboral es el producto de las diferencias percibidas por el sujeto entre lo que él considera entregarle a su actividad laboral y los beneficios que realmente obtiene por su labor.

Uno de los líderes en el desarrollo y explicación de **esta teoría es el psicólogo Víctor H. Vroom**. (30) Afirmó que las personas estarán motivadas a hacer cosas para alcanzar una meta si creen en el valor de esa meta y si pueden darse cuenta de que lo que harán contribuirá a lograrlas, Davis y Newstrom (2003:13) .El autor de esta teoría explica que la motivación es el resultado de multiplicar tres factores:

Valencia: Demuestra el nivel de deseo de una persona por alcanzar determinada meta u objetivo. Este nivel de deseo varía de persona a persona y en cada una de ellas puede variar a lo largo del tiempo, estando condicionada por la experiencia de cada individuo.

El rango de valores que puede admitir la valencia en esta ecuación matemática es entre –1 y 1. Cuando una persona no quiere llegar un determinado resultado (v.g. Ser despedido de su trabajo) el valor adoptado es –1, cuando el resultado le es indiferente (v.g. Compensación en dinero) el valor es 0 y cuando la persona pretende alcanzar el objetivo (v.g. Obtener un ascenso) su valor será de 1.

Expectativa: Está representada por la convicción que posee la persona de que el esfuerzo depositado en su trabajo producirá el efecto deseado. Su valor varía entre 0 y 1, ya que, la expectativa es la probabilidad de ocurrencia del resultado deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma, si la persona considera que

posee la capacidad necesaria para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta, en caso contrario le asignará una expectativa baja.

Instrumentalidad: Está representada por el juicio que realiza la persona de que una vez realizado el trabajo, la organización lo valore y reciba su recompensa. El valor de la instrumentalidad será entre 0 y 1.

En este prototipo no se percibe la satisfacción como causa de desempeño elevado; señala que los empleados que se desempeñan bien se sentirán más satisfechos.

Factores que influyen en las expectativas: **Capacidad:** dominio que el individuo tiene de las competencias. **Rasgos:** Características de la personalidad difíciles de modificar. **Percepciones de rol**: Opiniones del empleado sobre lo que se necesita para realizar el trabajo con éxito.

Factores que influyen en la instrumentalidad: **Recompensas extrínsecas**: similares a los factores de higiene de Herzberg, **Recompensas intrínsecas**: abarcan la satisfacción personal, parecidas a los factores de motivación de Herzberg

En mayor detalle, la teoría de Vroom señala que la motivación de las personas para hacer algo estará determinada por el valor que asignen al resultado de su esfuerzo (ya sea positivo o negativo), multiplicado por la confianza que tienen de que sus esfuerzos contribuirán materialmente a la consecución de la meta, Davis y Newstrom (2003). En otras palabras, Vroom precisa que la motivación es un producto del valor anticipado que un individuo asigna a una meta y las posibilidades que ve de alcanzarla. Utilizando sus palabras, la teoría de Vroom podría expresarse así:

Fuerza = valor x expectativa

La fuerza es la fortaleza de la motivación de una persona, valor es la fortaleza de la preferencia de un individuo por un resultado y expectativa es la probabilidad de que una acción particular produzca un resultado deseado.

Cuando una persona es indiferente a la consecución de una meta, se presenta un valor de cero y existe un valor negativo cuando preferiría no alcanzar la meta. Por supuesto, el resultado de cualquiera de estos casos sería una falta de motivación. En el mismo sentido, una persona no tendría motivación para alcanzar una meta si la expectativa fuera cero o negativa. La fuerza ejercida para hacer algo dependerá tanto del valor como de la expectativa.

Este concepto traducido en un modelo matemático nos dice que la fuerza de la motivación de una persona en una situación determinada equivale al producto entre el valor que la persona le asigna a la recompensa y la expectativa de su posible logro. Ello se expresa en el gráfico siguiente:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD
DE LA
BIBLIOTECA
CIENCIAS BIOMEDICAS
AREQUIPA - PERU

Figura del Modelo de las Expectativas

FUENTE: Davis y Newstrom (2005:139)

La fuerza didáctica de la expresión matemática de Vroom radica en subrayar la idea de que, si cualquiera de ambas variables tuviera valor cero, la persona no se motivaría en absoluto. Ello se daría en los casos en los que la meta o recompensa resultase indiferente para la persona, o bien cuando la expectativa del logro fuera dudosa o poco probable.

El modelo no actúa en función de necesidades no satisfechas o de la aplicación de recompensas y castigos, si no por el contrario considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia influyen de manera importante en su comportamiento.

Como el modelo es la expresión matemática del resultado de multiplicar los valores asignados a la valencia, expectativa e instrumentalidad, se considera que un incentivo sencillo es más motivante que uno complejo, ya que la incertidumbre que pueda causar este último no le permita a la persona relacionar el esfuerzo a realizar con la probabilidad de alcanzar el objetivo.

Este modelo se encuentra muy relacionado con el de la modificación de la conducta, debido a que los gerentes pueden utilizar la información obtenida acerca de las valencias asignadas a las recompensas por los empleados, con el objeto de accionar a posteriori sobre sus conductas.

La teoría de Vroom tiene mucho sentido, y aunque no todas las investigaciones la sustentan, muchas si lo hacen. Uno de los grandes atractivos de la teoría de Vroom es que reconoce la importancia de diversas necesidades y motivaciones individuales. Por lo tanto, evita algunas de las características simplistas de los sistemas de Maslow y Herzberg. Parece ser más realista. Se ajusta al concepto de armonía de objetivos, en cuanto a que los individuos tienen metas personales diferentes de las metas de la organización, pero que ambas pueden armonizarse. Además, la teoría de Vroom es completamente consistente con el sistema de administración por objetivos.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
FACULTAD DE MEDICAS
BIBLIOTECA
AREQUIPA - PERU

Las conclusiones de Vroom refuerzan criterios muy importantes para los gerentes y las organizaciones que aplican sistemas de administración por objetivos y estímulos por resultados. Algunos de ellos son:

1. La definición de estándares, metas y objetivos deben responder a estimaciones de probabilidad de logro reales. Se trata de definir exigencias que representen auténticos desafíos, es decir, objetivos alcanzables, aunque con un esfuerzo adicional.

2. Las recompensas por logro deben estar muy bien alineadas con las verdaderas expectativas de la gente. Ello requiere conocimiento de las personas, su cultura e intereses, y un sistema de recompensas con multiplicidad de estímulos.

Las ventajas de esa teoría son también sus debilidades. Su suposición de que la idea de valor varía entre los individuos en diferentes momentos y lugares parece ajustarse a la vida real con mayor precisión. Concuerda también con la idea de que el trabajo de un gerente es diseñar un medio para el desempeño, teniendo necesariamente en consideración las diferencias de las situaciones.

Por otra parte, la teoría de Vroom es difícil de aplicar en la práctica. A pesar de su dificultad en la aplicación, su precisión lógica indica que la motivación es mucho más compleja de lo que los enfoques de Maslow y Herzberg parecen indicar.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
BIBLIOTECA CENTRAL
AREQUIPA - PERU

En resumen, el modelo de expectativas de Vroom afirma que las personas están motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que sienten que les producirá recompensas. Sin embargo, en la motivación es más fácil hablar que hacer, ya que no hay dos personas que tengan las mismas necesidades. Las personas están motivadas o se sienten impulsadas a comportarse de cierta manera que sienten les producirá recompensas. Por lo tanto, existen dos requerimientos básicos para motivar a alguien: (1) el incentivo o recompensa debe ser importante para la persona y (2) esa persona deberá sentir que probablemente el esfuerzo de su parte le producirá la recompensa. Esta es la esencia de la teoría de expectativas para la motivación de Vroom.

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores

intrínsecos o extrínsecos. La satisfacción laboral es un fenómeno multidimensional; en el que influyen las particularidades individuales de los sujetos, las características de la actividad laboral y de la organización y de la sociedad en su conjunto. (28)

Actualmente se reconoce la relación de la satisfacción con variables como: la edad, la experiencia laboral, nivel ocupacional y grado de inteligencia. Sin desestimar la influencia de los factores mencionados con anterioridad, se coincide con Mónica Márquez Pérez (29) quien considera que los factores determinantes de este fenómeno psicosocial son:

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Dentro de la categoría reto en el trabajo adquieren una importancia primordial las características propias de la actividad laboral. Según Hackman y Oldham (1975), estas características se estructuran en cinco dimensiones fundamentales: variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto mismo. Robbins (1998) integra estas dimensiones con el rótulo "reto en el trabajo". Los trabajadores tienen la tendencia a preferir trabajos que les permitan utilizar sus destrezas, que impliquen variados deberes y que favorezcan la libertad y la constante retroalimentación de su desempeño; de modo que un desafío moderado fortalece el bienestar del obrero.(23)

Por estas razones, resulta beneficioso enriquecer el contenido del puesto con el objetivo de incrementar la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de la propia actuación y, por tanto, la satisfacción laboral. Se debe tomar en consideración que el reto no debe exceder las capacidades y habilidades del trabajador, pues se crearían sentimientos de frustración y fracaso y, por ende, disminuiría la satisfacción laboral. (23)

El sistema de recompensas justas se refiere al régimen de compensación salarial y estrategias de ascensos que se sigue en la organización. Los salarios o sueldos son la gratificación que reciben los obreros a cambio de su labor. Las promociones y ascensos se refieren a los cambios de puestos que generan un incremento en las responsabilidades y posición social del sujeto en el marco organizacional. Ambos aspectos deben ser representados por los trabajadores como algo justo, libre de favoritismos y que se adecuan a sus expectativas. (29)

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
PROPIEDAD DE LA BIBLIOTECA
LAMBAYEQUE - PERU

Las condiciones favorables de trabajo se refieren al hecho de que a los trabajadores les gusta realizar su labor en un ambiente placentero, diseñado en dependencia de las particularidades de la actividad y, por lo tanto, favorecedor de su bienestar y de la calidad de su trabajo. Aquí también influye la cultura organizacional de la empresa: una organización donde las metas organizacionales y personales sean compatibles; será percibida de forma positiva y propiciará un mayor grado de satisfacción laboral. (29)

El trabajo le permite al hombre satisfacer necesidades de comunicación e interacción social. El tipo de liderazgo ejercido por el jefe o supervisor se constituye en uno de los determinantes fundamentales de la satisfacción laboral. Aunque existen diferencias en lo referente a cómo debe ser un líder en dependencia de las particularidades individuales y de la conducta de orientación a la tarea; se considera de forma general que un jefe que comprende los problemas de sus empleados, escucha sus opiniones, les brinda información sobre las dificultades que enfrenta la producción y, en

sentido general, se preocupa por la producción y por el hombre que trabaja favorecerá una mayor satisfacción. (29)

La compatibilidad entre persona y puesto de trabajo se refiere a la relación que existe entre las aptitudes y habilidades individuales y el puesto que se desempeña. Una persona que tenga talentos compatibles con la labor que realiza; será más eficiente en su trabajo, recibirá mayor reconocimiento social y siempre buscará nuevas formas para potenciar la calidad de su labor.
La relación entre satisfacción laboral y productividad constituye uno de los temas que más interés y polémicas han despertado en el campo del comportamiento organizacional. Las primeras posiciones teóricas referidas a esta relación consideraban que un trabajador satisfecho es siempre productivo. Sin embargo, en la actualidad la falta de soporte empírico ha debilitado este enfoque y se ha comenzado a considerar que es la productividad la que produce satisfacción; es decir, si un hombre realiza de forma eficiente su trabajo desarrollará una alta sensación subjetiva de bienestar. (29)

1.2. Tipos de satisfacción laboral (5)

a. **Satisfacción laboral progresiva:** la satisfacción hace aumentar el nivel de aspiraciones
b. **Satisfacción laboral estabilizada:** mantiene el nivel de aspiraciones.
c. **Satisfacción laboral resignada:** reduce el nivel de aspiraciones
d. **Insatisfacción laboral constructiva**: la insatisfacción es un acicate para mejorar la situación.
e. **Insatisfacción laboral fija:** ve que no se cumplen sus aspiraciones, las mantiene aunque no hace nada porque cambie la situación.
f. **Pseudo-satisfacción laboral resignada**: ante la no satisfacción distorsiona la percepción de la realidad.

1.3. Importancia de la satisfacción laboral (5)

a) Para la persona

- Un mecanismo importante de desarrollo personal si se canaliza y utiliza adecuadamente
- Un elemento de salud y bienestar (enfoque positivo de la salud en el trabajo)
- Una palanca para impulsar la implicación en el proyecto y en la calidad de servicio.
- Un elemento fundamental en la generación de capital relacional y confianza.

b) Para el equipo de trabajo y los compañeros

- Contribución a un clima positivo
- Potenciación del trabajo en equipo
- Relaciones basadas en la confianza y en "el medio/largo plazo
- Generación de conexiones positivas que son la base del "capital social" de una organización

c) Para la organización

- Necesaria para un logro adecuado de los objetivos (en especial la intrínseca) y la vinculación afectiva.
- La satisfacción dinamizadora ha de ser una palanca para el cambio y un punto fuerte para la mejora.

d) Para los clientes y destinatarios de los servicios

- Mejora la calidad del servicio
- Mejor atención a las quejas
- Mayor capacidad de ponerse en el lugar del cliente
- Facilita la empatía y la interacción con los usuarios

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD
DE LA
BIBLIOTECA
DE
CIENCIAS BIOMEDICAS
AREQUIPA - PERU

1.4. Determinantes De La Satisfacción Laboral

Los determinantes claves giran en torno a la edad, el nivel ocupacional y el tamaño de organización. La razón por la que la edad se asocia al nivel de satisfacción se desconoce en gran parte. La persona al ingresar a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, las exigencias de la organización son aún bajas, lo cual produce un buen desempeño y en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual desaparece el desempeño y el nivel de satisfacción. A partir de los 30 años la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más ricas, lograr mayores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción laboral. Hacia los 60 años la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, lo que origina un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo. Su desempeño decae y la satisfacción baja. (5,15)

Las personas con ocupacional de nivel superior tienden a sentirse más satisfechos con sus empleos. Como podría esperarse, generalmente tienen una mejor remuneración y condiciones de trabajo así mismo ocupan posiciones donde hacen un mayor uso de sus habilidades. (6,15)

Hay algunas pruebas que sugieren que los niveles de satisfacción en el empleo son superiores en unidades organizacionales más pequeñas. Esto se debe a que las organizaciones más grandes tienden a abrumar a las personas, interrumpir los procesos de apoyo y limitar las cantidades de acercamiento personal , amistad y trabajo en equipo con grupos pequeños que son importantes para la satisfacción de muchas personas (10).

1.5. Factores Determinantes De La Satisfacción Laboral

a) **Condiciones físicas y/o materiales :** comprende todos los aspectos de infraestructura y recursos materiales que dispone la institución , desde la ubicación del lugar de trabajo , su estructura , instalaciones y material que lo conforman , debe ser un ambiente que cumpla con características adecuadas de temperatura , iluminación , ventilación, humedad , ruido , las instalaciones deben estar diseñadas para que

exista confort y funcionalidad optima , que permita al trabajador desempeñarse en un ambiente de tranquilidad y armonía (5, 11,15).

b) **Beneficios laborales y/o remunerativos:** son las compensaciones que el trabajador recibe de la empresa a cambio de sus contribuciones, entre ellos están (salario, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, elogios). Cada uno de estos incentivos tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro, lo que es útil para uno puede ser inútil para otro (5, 11).

c) **Políticas administrativas:** las políticas administrativas, procedimientos, protocolos, constituyen medios para alcanzar las metas y objetivos. Las políticas explican el modo en que se conseguirán las metas y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de esas metas. Funcionan como base para futuras decisiones y acciones , ayudan a coordinar los planes , a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrenten a situaciones parecidas .Las políticas administrativas deben ser lo suficientemente estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones , también es importante la consistencia , dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de perjuicios . al trato preferente y a la injusticia (5,15).

d) **Relaciones sociales:** una organización es un sistema de comportamientos sociales interrelacionados de numerosas personas que son los trabajadores de la organización. El trabajo además de satisfacer las necesidades económicas, satisface la necesidad de interacción social, por lo que tener compañeros de trabajo solidarios aumentará la satisfacción laboral, además mantener relaciones sociales positivas contribuye a mejorar la calidad de vida de las

personas al proporcionales experiencias agradables y potenciar su bienestar y estabilidad emocional (5, 6,15).

e) Desarrollo personal los directivos deben considerar a los empleados como el recurso más valioso de la organización e invertir en ellos, proporcionales continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como el desarrollo personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización. Desarrollar las capacidades del trabajador, proporciona beneficios para los empleados y para la organización, ayuda a los empleados aumentando sus habilidades y cualidades. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar a un nuevo personal, aun cuando este tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar habilidades del personal existente. Además al desarrollar las habilidades del trabajador la organización se vuelve más fuerte, productiva y rentable (5, 13,15).

f) Desempeño de funciones: el desempeño individual indica la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones no hacen, deciden o planean por sí mismas. Las organizaciones solo actúan; cada vez es mayor el número de personas que deben ser eficientes para que la organización funciones y para auto realizarse y satisfacer sus propias necesidades (5).

g) Relación con la autoridad: en la mayor parte de los casos, el trabajo se realiza en presencia de otras personas, sean estos compañeros de trabajo o jefes. Los jefes definen con claridad las metas, establecen los estándares, vigilan los resultados, toman acciones disciplinarias, proporcionan los premios y castigos. Así el comportamiento del jefe se constituye en un factor importante de la satisfacción laboral .Los empleados con jefes más tolerantes y considerados están más satisfechos que con jefes indiferentes,

autoritarios y hostiles (5, 6).

1.6. CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Las consecuencias atribuidas al nivel de satisfacción del trabajador en el contexto de la organización son:

a. **Satisfacción y productividad:** se entiende la productividad como la medida de que tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella (Stoner 1994).

   Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos. La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción (7).

   Al parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración (8).

b. **Satisfacción y ausentismo**

   El ausentismo se manifiesta mediante "enfermedades", "problemas familiares", etc. El ausentismo hace que se incurra en mayores gastos médicos, baja de productividad, incremento en costos por personal de reemplazo, etc. Múltiples estudios han sugerido que la

insatisfacción conduce al ausentismo. El hecho de faltar al trabajo puede representar una forma tentativa y breve de alejarse de él. La causa más frecuente de ausentismo es la baja satisfacción obtenida por la propia realización del trabajo. Así la persona evita temporalmente las consecuencias displacenteras que el trabajo le provoca (7).

Otro factor que causa ausentismo son las actividades ajenas a la empresa que ejercen una atracción mayor que el trabajo en sí mismo. Uno puede estar feliz con su trabajo, pero goza as practicando un determinado deporte y en ocasiones falta.

Un determinado nivel de ausentismo es ciertamente inevitable debido a enfermedades, condiciones del clima, problemas de transporte, etc. El punto es determinar cuánto ausentismo es aceptable para la organización. Si bien existe una relación directa entre la satisfacción y el ausentismo, no todo el ausentismo es por causa de la insatisfacción laboral (8, 9, 14).

c. Satisfacción y rotación

La satisfacción está relacionada negativamente con la rotación. Los costos de la rotación crecen significativamente a medida que los trabajadores son más calificados o de mayor nivel jerárquico. La rotación demanda mayores gastos en selección de personal y en entrenamiento hasta que la persona alcanza el nivel de competencia requerido. Además afecta el nivel de productividad y otros aspectos menos obvios, como son las relaciones interpersonales. Si bien existe relación entre satisfacción y rotación no toda la rotación se debe a la insatisfacción laboral (8).

d. Satisfacción y salud de la persona

La relación entre la salud psicológica de la persona y el nivel de satisfacción con el trabajo no ha sido muy bien investigada. Sin

embargo, se asume que hay correlación positiva. Es necesario hasta qué punto la persona satisfecha con su trabajo lo está lambien con su vida familiar, con sus amigos, etc. Solo así se puede determinar si la salud mental es una causa o consecuencia de la satisfacción laboral.

Como lo señala Johns (1988), diferentes estudios han mostrado que los trabajadores que describen su trabajo como insatisfactorio tienden a sufrir múltiples síntomas y enfermedades físicas. La asociación entre salud y satisfacción no indica que una causa la otra. Si bien no existen muchas evidencias que respalden esta postura es necesario tener en cuenta que una persona que se encuentra satisfecha en su trabajo tendrá actitudes más positivas hacia la vida lo que influirá en el equilibrio de su salud física y psicológica (10).

CAPÍTULO II:
MÉTODOS

A. Ámbito de estudio

El estudio se realizó en la Clínica Arequipa durante las dos primeras semanas del mes de Febrero 2015.

La clínica trabaja con un sistema de contratos que se renuevan cada seis meses debido a lo cual se renueva parcialmente el personal cada este tiempo. Cuando un trabajador lleva por lo menos 6 años de trabajo se le considera nombrado. El sistema remunerativo consiste en 14 sueldos al año (mensualidad, fiestas patrias, navidad.) Además de un bono alimenticio proporcional al sueldo. Para poder recibir las gratificaciones se debe trabajar por lo menos un año. Se cuenta además con un bono para especialización para todo el personal técnico profesional.

B. Población a estudiar

Población: Trabajadores de salud la Clínica Arequipa, en un número total de 146.

Unidad de estudio: Médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, tecnólogos médicos, químicos farmacéuticos, técnicos de farmacia de la Clínica Arequipa.

C. Criterios de elegibilidad

- **Criterios de Inclusión**
  - Personal de salud de la Clínica.
  - Con tiempo de trabajo de al menos 6 meses

- **Criterios de Exclusión**
  - Trabajadores con cargos directivos
  - Internos de medicina.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD DE LA BIBLIOTECA DE CIENCIAS MEDICAS
AREQUIPA - PERU

- Médicos que se encuentren haciendo residencia médica de especialidad.
- Personal de salud de vacaciones.
- Personal de salud con licencias.

D. Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo observacional, prospectivo y transversal, según D. Altman

E. Producción y registro de datos

Se solicitó autorización a la Dirección de la Clínica para obtener el permiso para realizar el estudio. A pedido de la clínica, el título de la investigación será genérico.

Se contactó al personal de salud de la clínica según nómina obtenida en el área de Personal, para explicar los motivos de la investigación y se solicitó su participación voluntaria. Se empleó la "Escala de opiniones SL – SPC" elaborado por Sonia Palma Carrillo que forma parte de la teoría elegida para la investigación. Respecto a la confiabilidad del instrumento utilizado, según Palma (2005) se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a 8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman segun el cual se obtuvo las siguiente categorías finales :

1.- Alta insatisfacción laboral (AI): De 92 a menos puntos.
2.- Parcial insatisfacción laboral (PI): De 93 a 111 puntos.
3.- Regular satisfacción laboral (RS): De 112 a 148 puntos.
4.- Parcial satisfacción laboral (PS): De 149 a 167 puntos.
5.- Alta satisfacción laboral (AS): De 168 a 180 puntos.

Una vez culminada la recolección de información, se logró obtener 105 fichas válidas, extrayendo previamente las fichas incompletas o mal llenadas.

Se tabularon los resultados en bases de datos para su posterior análisis.

F. Análisis estadístico

Se empleó estadística descriptiva con distribución de frecuencias (absolutas y relativas) para variables categóricas, y medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (rango, desviación estándar) para variables continuas. Se realizaron comparaciones de variables categóricas entre los grupos con y sin satisfacción mediante la prueba chi cuadrado, y las variables numéricas se compararon mediante prueba t de Student. Se consideró significativa una diferencia de $p < 0,05$. La asociación bivariada se evaluó mediante cálculo del Odds Ratio con intervalos de confianza al 95%, y la asociación multivariada de los factores identificados en el análisis bivariado se realizó mediante regresión logística. Para el análisis de datos se empleó la hoja de cálculo de Excel 2013 con su complemento analítico y el paquete estadístico SPSS v.21.0.

CAPÍTULO III:
RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de trabajadores de salud de la clínica según edad y sexo

	Varones		Mujeres		Total	
Edad (años)	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
20-29	4	3.81	40	38.10	44	41.90
30-39	9	8.57	37	35.24	46	43.81
40-49	1	0.95	4	3.81	5	4.76
50-59	1	0.95	7	6.67	8	7.62
≥ 60	0	0.00	2	1.90	2	1.90
Total	15	14.29	90	85.71	105	100.00

Edad promedio ± D. estándar (mín –máx)

- Varones: 33.67 ± 7.91 años (22 – 54 años)
- Mujeres: 33.03 ± 9.37 años (22 – 65 años)

Prueba t = 0.25 G. libertad = 103 p = 0.81

Tabla 2

Distribución de trabajadores de salud de la clínica según estado civil

Estado civil	N°	%
Soltero	60	57.14
Casado	43	40.95
Conviviente	2	1.90
Total	105	100.00

Tabla 3

Distribución de trabajadores de salud de la clínica según grupo ocupacional

Grupo ocupacional	N°	%
Enfermera	43	40.95
Téc Enfermería	30	28.57
Médico	15	14.29
Téc Farmacia	10	9.52
Tecnólogo médico	4	3.81
Quím. Farmacéutico	3	2.86
Total	105	100.00

Tabla 4

Distribución de trabajadores de salud de la clínica según nexo ocupacional

Nexo ocupacional	N°	%
Contratado	90	85.71
Nombrado	15	14.29
Total	105	100.00

Tabla 5

Distribución de trabajadores de salud de la clínica según tiempo de trabajo

Tiempo de trabajo	N°	%
< 1 año	14	13.33
1-3 años	59	56.19
4-6 años	19	18.10
7-10 años	4	3.81
11-20 años	3	2.86
21-30 años	4	3.81
> 30 años	2	1.90
Total	105	100.00

T. promedio ± D. estándar (mín – máx): 4.60 ± 7.46 años (6 m - 42 años)

Tabla 6

Distribución de trabajadores de salud de la clínica según otras ocupaciones

Otras ocupaciones	N°	%
Ninguna	70	66.67
Particular*	22	20.95
Hospital	10	9.52
Docencia	3	2.86
Total	105	100.00

*Particular: otros trabajos relacionados o no a su especialidad. Ejemplo: negocio propio, taxi, etc.

Tabla 7

Nivel de satisfacción laboral global en el personal de salud

Nivel de satisfacción global		**N°**	**%**
Insatisfecho	Alta insatisfacción	1	0.95
	Parcial insatisfacción	10	9.52
Subtotal		***11***	***10.48***
Satisfecho	Regular satisfacción	74	70.48
	Parcial satisfacción	16	15.24
	Alta satisfacción	4	3.81
Subtotal		***94***	***89.52***
Total		105	100.00

Tabla 8

Asociación entre el género y la satisfacción laboral del personal de salud

	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
Sexo	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Mujer	10	11.11	80	88.89	90	100.00
Hombre	1	6.67	14	93.33	15	100.00
Total	11	10.48	94	89.52	105	100.00

$Chi^2 = 0.27$ $p = 0.60$

Tabla 9

Asociación entre la edad y la satisfacción laboral del personal de salud

	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
Edad	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
≥ 40 años	2	13.33	13	86.67	15	100.00
< 40 años	9	10.00	81	90.00	90	100.00
Total	11	10.48	94	89.52	105	100.00

$Chi^2 = 0.15$ $p = 0.70$

Tabla 10

Asociación entre estado civil y la satisfacción laboral del personal de salud

	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
E. civil	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Casado	6	13.33	39	86.67	45	100.00
Soltero	5	8.33	55	91.67	60	100.00
Total	11	10.48	94	89.52	105	100.00

$Chi^2 = 0.69$ $p = 0.41$

Tabla 11

Asociación entre ocupación y la satisfacción laboral del personal de salud

	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
Ocupación	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Profesional	9	13.85	56	86.15	65	100.00
Técnico	2	5.00	38	95.00	40	100.00
Total	11	10.48	94	89.52	105	100.00

$Chi^2 = 2.07$ $p = 0.15$

Tabla 12

Asociación entre condición laboral y la satisfacción laboral del personal de salud

	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
Condición	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Nombrado	2	13.33	13	86.67	15	100.00
Contratado	9	10.00	81	90.00	90	100.00
Total	11	10.48	94	89.52	105	100.00

$Chi^2 = 0.15$ $p = 0.70$

Tabla 13

Asociación entre tiempo de trabajo y la satisfacción laboral del personal de salud

	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
T. Trabajo	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
≥ 20 años	2	33.33	4	66.67	6	100.00
< 20 años	9	9.09	90	90.91	99	100.00
Total	11	10.48	94	89.52	105	100.00

$Chi^2 = 3.54$ $p = 0.06$

Tabla 14

Asociación entre otras ocupaciones y la satisfacción laboral del personal de salud

	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
Otra ocupac.	**N°**	**%**	**N°**	**%**	**N°**	**%**
Otra ocupación	5	14.29	30	85.71	35	100.00
Ninguna	6	8.57	64	91.43	70	100.00
Total	11	10.48	94	89.52	105	100.00

$Chi^2 = 0.81$ $p = 0.37$

CAPITULO IV
DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

Se realizó la presente investigación con el propósito de identificar los factores asociados a la satisfacción laboral en personal de salud de la Clínica Arequipa durante el 2015. Se abordó el presente estudio debido a que son varios los estudios que demuestran que en instituciones de salud la satisfacción laboral influye sobre la calidad del trabajo, sobre todo en instituciones públicas, donde en muchas ocasiones existen limitaciones de infraestructura, personal o presupuesto, pero por otro lado pocos o casi nulos los estudios realizados en instituciones de salud privadas, donde se superan muchas de las limitaciones ya descritas de las instituciones públicas.

Se aplicó a todos los trabajadores de salud de la clínica que cumplieron los criterios de selección el cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC. Se comparan grupos con prueba chi cuadrado y t de Student.

En la **Tabla 1** se muestra las características de los trabajadores de salud de la clínica en cuanto a edad y sexo; el 85.71% de trabajadores fueron mujeres con 14.29% de varones; la edad predominante estuvo entre los 30 y 39 años (43.81%), con edad promedio de 33.67 años para los varones y de 33.03 años para mujeres, sin diferencias significativas ($p > 0.05$).

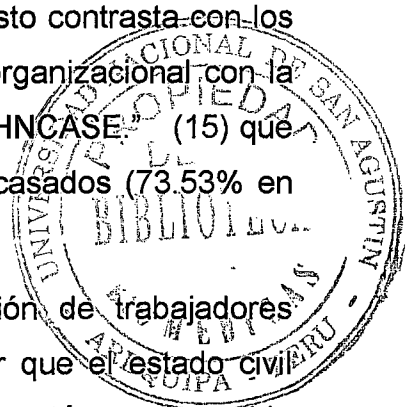
Estos resultados nos demuestran que el personal de salud tiene una edad promedio relativamente joven, esto se puede explicar debido a que una buena parte del personal de la clínica está formado por profesionales que recién se están incorporando al campo laboral (Médicos y enfermeras que recién terminaron el SERUMS, técnicos de enfermería, enfermeras que recién terminaron la especialidad y farmacia que se quedaron contratados luego de realizar sus prácticas pre profesionales, etc.)

En un artículo publicado el 2008 por Massip C. ". La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad." hace referencia que personas al ingresar a laborar a su centro de trabajo por lo general lo hacen a edades

tempranas por lo que al principio las exigencias laborales pueden ser sobrellevadas y toleradas con mayor facilidad, pero a medida que la edad avanza las exigencias se hacen mayores y la rutina se acentúa por lo que el desempeño y la satisfacción disminuyen. (5)

Lazo C. "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de Alto selva Alegre." (16) encontró que la edad predominante en su estudio fue de 49 – 53 años, el género predominante fue el femenino con 71.80 % cifra un poco por debajo a la encontrada por nosotros. Por otro lado Valdivia S. "Clima organizacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa" (17) reporta que el grupo etario predominante estuvo entre 55 – 59 años, el género más predominante fue el masculino con 73.10 %, una razón para poder explicar esta distribución es que el trabajo solo se realizó en médicos.

La **Tabla 2** muestran el estado civil de los trabajadores; el 57.14% fueron solteros, y 40.95% casados, con 1.90% de convivencia, esto contrasta con los resultados obtenidos por Torres E. "Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del servicio de Medicina y Cirugía del HNCASE." (15) que encontró que el estado civil predominante fue el de los casados (73.53% en Medicina y 84.38% en Cirugía).



Esto se puede explicar por la razonable proporción de trabajadores jóvenes que laboran en la Clínica. Resulta lógico pensar que el estado civil influenciaría en la satisfacción laboral debido a que si se está comprometido significaría que se tiene mayores demandas económicas y sociales para mantener una familia y todas las implicancias que esto conlleva.

El grupo ocupacional predominante entre los trabajadores fue el de enfermeras (40.95%) y técnicas de enfermería (28.57%), con 14.29% de médicos, y en menor proporción técnicos de farmacia (9.52%), tecnólogos médicos (3.81%) y químicos farmacéuticos (2.86%) (**Tabla 3**). El grupo ocupacional de las enfermeras casi triplica la cantidad de médicos, es se explica porque en clínicas particulares "pequeñas" en comparación a otras de mayor complejidad no se divide las áreas de atención por servicios, sino que se

atiende por "pisos" donde se hospitalizan pacientes pertenecientes a todas las ramas médicas por lo que se hace necesario mayor personal asistencial como enfermeras y técnicas. Torres E. (15) encontró que la ocupación predominante en el servicio de Medicina fue de las enfermeras con 47.06% y en cirugía fueron los médicos 40.63%.

En la **Tabla 4 y 5** se aprecia que la mayoría de trabajadores de la clínica son contratados (85.71%) y en menor proporción nombrados (14.29%).El tiempo de trabajo en 56.19% de trabajadores fue de 1 a 3 años, con un 12.38% de casos con más de 6 años de labor; el tiempo promedio de trabajo fue de 4.60 años, con rango entre los 6 meses y los 42 años. Es evidente el predominio de trabajadores contratados debido a que para ser considerados trabajadores nombrados se requiere tener un tiempo de trabajo mayor a los 6 años.

Torres E. (15) encontró que la condición laboral nombrado en Medicina es del 50% y el tiempo de trabajo entre 5 – 9 años en 23.53%; por otro lado 65.63% de trabajadores en Cirugía son nombrados y el tiempo de trabajo de 10 – 14 años es de 28.13%.Estos resultados parecidos a los hallados por Lazo C. (16): 46.15% del personal en estudio fue nombrado y el tiempo de trabajo de 6 – 10 años fue el predominante.

Otras actividades laborales además de la clínica se muestran en la **Tabla 6;** el 66.67% de trabajadores sólo labora en la clínica, 20.95% tiene algún tipo de labor particular, 9.52% labora en otros hospitales y 2.86% se dedica a actividad docente.

Considero que esto se puede explicar tomando como base el tipo de labor que se realiza, el 85.71 % de los médicos realiza algún tipo de actividad fuera de la clínica debido a que los horarios de trabajo lo permiten, en cambio en el caso de las enfermeras solo el 9.30% debido a que sus horarios son menos flexibles.

El nivel de satisfacción global en los trabajadores mostró insatisfacción en 10.48%, y satisfacción en 89.52%, aunque predominantemente con regular satisfacción (70.48%), como se aprecia en la **Tabla 7**. En esta parte debemos

aclarar que para calcular la satisfacción global agrupamos la regular, parcial y alta satisfacción en un solo grupo. Se buscó en otros trabajos de investigación asociaciones similares, pero lamentablemente en la bibliografía todos los trabajos que utilizaban la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma no trabajaban con los factores socios demográficos que nosotros incluimos en este estudio o asociaban otro tipo de variables con escalas de satisfacción diferentes.

Podemos nombrar otros estudios que arrojan resultados similares a los obtenidos por nosotros: Torres E. (15) encontró que el 71.88% de los trabajadores presentan regular satisfacción laboral. Manrique M. "Influencia del clima organizacional y satisfacción laboral en del personal médico del hospital II Edmundo Escomel." Encuentra que la satisfacción laboral del personal estudiado fue la media.

Por otro lado Huarsaya T. "Características del trabajador asociado al nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Goyeneche." (19) halló que el 59.52% del personal se encuentra parcialmente satisfecho, que representa la mayoría de trabajadores, el 31.55% se encuentra con insatisfacción laboral, representando un porcentaje elevado de trabajadores, y solo un 8.93% se encuentran satisfechos laboralmente. Una explicación para esto sería que en los Hospitales Nacionales donde la falta de implementación, falta de personal, incentivos, donde existe exceso de trabajo, desorganización, etc. Hace merma en el nivel de satisfacción.

Cáceres K. (24) encontró que la satisfacción laboral en la mayoría de enfermeras es de Regular Satisfacción Laboral (77.44%) datos que respaldan que al existir mejores condiciones de trabajo la satisfacción se incrementa.

Colunga R. "Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara" (2007) refiere que hay algunas pruebas que sugieren que los niveles de satisfacción en el empleo son superiores en unidades organizacionales más pequeñas. Esto se debe a que las organizaciones más grandes tienden a abrumar a las personas, interrumpir los procesos de apoyo y limitar las cantidades de acercamiento personal, amistad

y trabajo en equipo con grupos pequeños que son importantes para la satisfacción de muchas personas (10), esto puede ser aplicado a una clínica particular ya que es pequeña en comparación a una institución de salud pública de mayor complejidad.

En la **Tabla 8** se muestra la relación de la satisfacción con las características sociodemográficas de los trabajadores en relación al sexo, el 88.89% de mujeres estuvieron satisfechas, al igual que 93.33% de varones, diferencia que no fue significativa ($p > 0.05$).

Las mujeres mayor riesgo de mostrar insatisfacción laboral debido a que fuera del trabajo tienen más responsabilidades como las tareas domésticas que de alguna manera incrementan el nivel de estrés, lo que a la larga puede traer mayor insatisfacción. Cáceres K. (24) encontró que la satisfacción laboral en la mayoría de enfermeras es de Regular Satisfacción Laboral (77.44%) cifra cercana a la hallada por nosotros.

La **Tabla 9** muestra la asociación entre edad de los trabajadores y satisfacción laboral; el 13.33% de trabajadores mayores de 40 años no estuvieron satisfechos, así como 10% de trabajadores más jóvenes, aunque con diferencias no significativas ($p > 0.05$. Podemos explicar esto con la teoría anteriormente descrita: A más edad más responsabilidades que demandan mayores expectativas económicas y sociales.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD DE BIBLIOTECA
AREQUIPA - PERU

Huarsaya T. (19) encontró que el mayor porcentaje de satisfacción se encontraba en trabajadores de 41 – 50 años (3.57%) seguido de los de 31 – 40 años, no encontró asociación estadística. Aquino J. (25) tampoco encontró diferencia estadísticamente significativa. Luna M. (26) encontró que la edad y el grado de instrucción se asocian al nivel de satisfacción laboral. Cabrera (27) encontró que en el grupo de mayores de 43 años hubo una satisfacción de 30.6%, a diferencia de los menores de 43 en donde solamente un 19% se encontró con satisfacción laboral, pero tampoco halló asociación estadística.

Comparando estos resultados con los nuestros podemos ver que en la clínica no existe mucha diferencia entre los porcentajes de insatisfacción en ambos grupos de edades, resultados que contradicen lo hallado por Cabrera T.

(27),se puede explicar por la mayor cantidad de personal "joven" en la clínica que compensaría el relativo aumento de insatisfacción con la edad.

La satisfacción en relación al estado civil mostró que 13.33% de casados estuvieron insatisfechos, al igual que 8.33% de solteros, siendo la diferencia no significativa ($p > 0.05$). (**Tabla 10**).

Hallazgos similares se observan entre las características laborales como el grupo ocupacional (**Tabla 11**), siendo similar el grado de satisfacción entre las ocupaciones profesionales (86.15%) y técnicas (95%, $p > 0.05$).

Llama la atención este similar grado de satisfacción, podemos explicarlo debido a que en la clínica ambos grupos reciben beneficios: Horarios flexibles, sueldo similar o ligeramente mayor que en otras privadas y públicas. Huarsaya T. (19) encontró que el nivel de insatisfacción laboral de los médicos fue el menor (5.95%) seguido por las enfermeras (9.52%) y el grupo de mayor in satisfacción fue en técnicos de enfermería y obstetrices que ninguna de ellas mostró satisfacción laboral. No encontró diferencia estadísticamente significativa. En cambio nosotros encontramos que el mayor porcentaje de insatisfacción lo presentan las enfermeras (81.40%) y los porcentajes de satisfacción muy elevados en el resto del personal. Esto puede deberse a que la carga laboral en la clínica es muy elevada debido a que se necesitaría más personal para cumplir las funciones.

Encontrar que los médicos presentan una mayor satisfacción laboral concuerda con otros estudios realizados donde se halló que estos presentan mayor reconocimiento respecto a las demás ocupaciones, mayor status económico relacionado con la remuneración y una mayor capacitación en las situaciones de salud.

No diferencias en la satisfacción entre nombrados (86.67%) y contratados (90%; $p > 0.05$) (**tabla 12**).La mayoría de las persona nombradas llevan trabajando en la clínica bastante tiempo, por lo que es lógico pensar que la edad, el mayor número de responsabilidades, el sentimiento de frustración disminuyen la satisfacción laboral. Aunque la teoría respecto afirma que

posiblemente los trabajadores nombrados presenten una mayor satisfacción laboral que los contratados por lo que estos últimos podrían presentar cierto temor a perder su trabajo además de percibir menores ingresos e incentivos. Huarsaya T. (19) encontró que los nombrados se encuentran con un porcentaje de insatisfacción laboral (29.17%) mayor al encontrado al de los contratados (2.38%) eso debido a que el personal nombrado presenta mayor inconformidad con los salarios y beneficios. No hubo asociación estadística.

En cuanto al tiempo de trabajo (**Tabla 13**) las diferencias entre los insatisfechos con más de 20 años de trabajo (33.33%) y los que tenían menos de 20 años (9.09%) no resultaron significativas ($p > 0.05$).

Huarsaya T. (19) encontró que el mayor porcentaje de insatisfacción se encuentra entre los que presentaron un tiempo de servicios de 6 años a más (27.38%), seguido de los que presentaron un tiempo de servicio de 1 – 5 años, y en el grupo de los que son menores de un año no se encontró insatisfacción; existe diferencia altamente significativa ($p = 0.0046$) en este último grupo. Comparando estos resultados con nuestra población podemos notar que el 69.52 % de nuestros encuestados tiene un tiempo de trabajo menor a 6 años dentro de los cuales se encuentra los mayores índices de satisfacción, esto debido a que los que están laborando menos tiempo han encontrado mayores beneficios laborales respecto a su experiencia laboral, son más jóvenes y con una menor responsabilidad económica y familiar.

(**Tabla 14**) Ninguna de las variables estudiadas resultó significativamente asociada en el análisis bivariado ($p > 0.05$; $OR < 2$), por lo que no se incluyeron en un modelo de regresión logística.

CAPÍTULO V:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

PRIMERA: El personal es predominantemente de sexo femenino, con edades menores de 40 años en la mayoría, y en mayor proporción soltero. La mayor parte fueron enfermeras y técnicas de enfermería, contratados y con tiempo de trabajo menor a los 7 años, y la mayoría sólo labora en la clínica.

SEGUNDA: La mayor parte de trabajadores están satisfechos con su trabajo.

TERCERA: La edad mayor de 40 años, el ser mujer, el estar casado, el ser profesional, el ser nombrado, tiempo de trabajo mayor de 20 años, y el tener otra ocupación, no se relacionaron de manera significativa con la satisfacción laboral según chi cuadrado.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Realizar estudios similares periódicamente a manera de seguimiento para ver la evolución de la satisfacción laboral y su tendencia.

2. Realizar estudios cualitativos en donde no solo se observe el nivel de satisfacción del trabajador, sino también la satisfacción del usuario.

3. Informar a las autoridades e la Clínica los resultados de la presente investigación al fin de permitirles plantearse objetivos y estrategias para mejorar las variables que aumentan el riesgo de insatisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1) Vizcarra C. Análisis de la satisfacción laboral del personal de salud en el Hospital Edmundo Escomel de EsSalud; tesis para optar título de Magister en Medicina, Arequipa: UNSA; 2001

2) Alpaca C. Influencia de las características del Centro Laboral en el nivel de Satisfacción de los Médicos Internos del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa 2005

3) Guitton JF. Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los médicos del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguín Escobedo, Arequipa – 2011. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Administración y Gestión en Salud. Escuela de Postgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2012

4) Tapia MH, Ramírez RC, Islas GE. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS. Rev Enferm Universit, 2009. Disponible en: http://new.medigraphic.com/cgi-bin/resumenMain.cgi?IDARTICULO=37484

5) Massip C, Ortiz RM, Llantá MC, Peña M y cols. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de salud Pública, 2008; 34(4): Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm

6) Yanez R, Arenas M, Ripoll M. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Liberabit, 2010;16(2): 193-202 .

7) Bonadeo D, Miriam A. Marenghi, M. Bassi, F. Fernández María, E. Lago María I. Piacentini, A. y Bertoni Carlos R. Evaluación del grado de

satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Arch.argent.pediatr 2005; 103(6):491-496

8) Cabrera Carlos E. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002. Rev Med IMSS 2004; 42 (3): 193-198

9) Fernández M, Camporro A, Villanueva A, Andrade C, Rivera M, Gómez J, Parrilla O. Satisfacción laboral en profesionales de la salud. 2002; Disponible en: www.erevistas.csic.es/portal/ficha_articulo.jsp?id=oai:www.msc.es/Diseno/informacionProfesional/profesional_biblioteca.htm:696

10) Colunga R, López Montoya Marco A., Aguayo Alcaraz G. y Canales Muñoz José L. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara Rev Cubana Salud Pública 2007; 33(3)

11) MINSA. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud. Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Lima - Perú 2003.

12) MINSA. Resolución Ministerial Nº 623-2008/MINSA. Documentos Técnicos "Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008-2011" y "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional"

13) Albaladejo R., Villanueva R, Domínguez V. Síndrome de burnout en el personal de enfermería de un hospital de Madrid. Rev. Espág. Salud Pública, 2004; 78(4): 505-516.

14) Jimenez JP Bienestar y satisfacción de los médicos con el ejercicio de su profesión en un sistema de salud en proceso de reforma. Santiago de Chile: Revista médica. de Chile, 2004; 132(5): 635-636.

15) Torres E. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del servicio de Medicina y Cirugía del HNCASE. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina.Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2014.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN · AREQUIPA · PERU · BIBLIOTECA CENTRAL

16) Lazo C. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de Alto selva Alegre. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina .Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2010.

17) Valdivia S. Clima organizacional y satisfacción laboral en médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa. 2011[Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina; 2011.

18) Manrique M. Influencia del clima organizacional y satisfacción laboral en del personal médico. [Tesis de maestría]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Facultad de Medicina; 2006.

19) Huarsaya T. Características del trabajador asociado al nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Goyeneche, Arequipa 2006. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina .Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2014.

20) Palma S. Elaboración y valoración de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e investigación en Psicología. 1999.9 (1):27 – 34

21) Palma S. Factores para evaluar la satisfacción laboral. Revista debates, tecnología y sociedad.2001; 3:24 – 28

22) Keithy Davis, John. (1997). "Comportamiento Organizacional" (8ª Ed.) Editorial Mc Graw – Hill. México.

23) Robbins, Stephen. (1998) "Comportamiento Organizacional ". (8ª Ed.) Editorial Prentice Hall. México.

24) Caceres k. Clima organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo ESSALUD Arequipa 2006. Tesis para optar el título profesional de Enfermera. Facultad de Medicina .Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, 2014.

25) Aquino, J. Satisfacción laboral en personal médico del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. Tesis de Bachiller en Medicina. UNSA. Arequipa 2005

26) Luna M. Factores sociodemográficos, laborales y actitudinales de la satisfacción laboral del personal de salud de servicios periféricos de Tacna – diciembre 2002, (Tesis Mag. En Salud Pública. Gest. Serv. Salud).Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima; 2003.

27) Cabrera, C; Franco, s; Gonzales, G. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999 – 2002

28) Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, julio 2010. www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm

29) Márquez M. Satisfacción Laboral. http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/satisfaccion laboral/.

30) Davis K. Newstron J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo .Nueva York. Undécima Edición, ISBN: 970-10-3736-7

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD
BIBLIOTECA
AREQUIPA - PERU

Anexo N° 01
ENCUESTA DE SATISFACION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD

Estamos realizando una investigación, con este propósito es que solicitamos su colaboración respondiendo de manera sincera las siguientes preguntas. La información que se tendrá será de **carácter anónimo** y permitirá tomar medidas que favorezcan en su desempeño laboral.

I.- INFORMACION GENERAL

1. Edad: _____
2. Sexo: _____
3. Estado civil: _____
4. Ocupación actual:
   a) Médico ( ) b) Enfermera (o) c) Téc. de enfermería ( )
   d) Otro _____
5. Condición laboral:

a) Nombrado ( ) b) Contratado ( ) c) Otros _____

6. Años de trabajo en su establecimiento de salud actual: _____
7. Otras actividades:

a) Ninguna ( ) b) Hospital ( ) c) Docencia ( ) d) Particular ( )

II.- APRECIACION DE SU CENTRO DE TRABAJO

En cada una de las siguientes preguntas, **marque con un (x)** sobre el puntaje que corresponda a su apreciación, siendo que cada número significa:

PUNTAJE	APRECIACION
5	TOTALMENTE DE ACUERDO
4	DE ACUERDO
3	INDIFERENTE
2	DESACUERDO
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO

ITEMS	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo compensa la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Mi jefe es comprensivo.					
7. Me siento bien con lo que hago.					

8. Siento que recibo de parte de la institución buen trato.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta de mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que recibo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me explotan.					
16. Me gusta compartir con las personas que trabajo.					
17. Me gusta mi horario de trabajo.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo importante.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta cómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo no me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. Me siento a gusto con mi jefe.					
32. Existe las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. Te reconocen, el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Realizando mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN
PROPIEDAD
BIBLIOTECA
AREQUIPA - PERU