

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN  
HOSPITALARIA Y DE SERVICIOS DE SALUD



**“Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial  
de Jauja – periodo 2013”**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON  
MENCION EN ADMINISTRACION HOSPITALARIA Y DE SERVICIOS DE  
SALUD

Autora: Bach. Berleyn Kristel Valdez Antezana

Asesor: Dr. Patrick Wagner Grau

**LIMA, PERÙ**

**2016**

# AGRADECIMIENTOS

En nuestro paso por la vida nos embarcamos en proyectos que serían imposibles de realizar sin la colaboración de otros. En este caso concreto, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que, de alguna u otra manera, han contribuido a que, finalmente, esta tesis sea una realidad.

A mi madre, por su apoyo incondicional en todos los aspectos a lo largo de mi vida, sobre todo la intelectual y directamente relacionada con esta investigación.

Al Dr. Patrick Wagner Grau Asesor Docente de la presente investigación, por su cariño, amistad y valiosa orientación para la realización de la tesis.

Al Dr. Oscar Campos Coordinador de la Maestría, por su amistad, orientación constante y ser una de las personas que me motivo e incentivo en la realización de la presente investigación.

Al Dr. Coco Raúl Contreras C. - Director Ejecutivo de la Red de Salud Jauja por darme las facilidades para la ejecución de este proyecto.

Al Dr. Abraham Caro – Sub director Administrativo de la Red de Salud Jauja, por su apoyo y colaboración desinteresada para la aplicación del proyecto desde un primer momento hasta la culminación de él.

A mi hijo Santiago Fabián por ser una valiosa y la más hermosa parte de mi vida, por brindarme siempre alegrías y ocurrencias. Te amo

A mi esposo Santiago, por su cariño, apoyo y preocupación.

A todos los profesionales de la Salud de la RAJ que participaron en este proyecto ya que sin ellos no hubiera sido posible la ejecución de este trabajo al ser los actores principales. Muchas gracias.

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general establecer la satisfacción laboral en los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial Jauja.

Se realizó un estudio de diseño no experimental cuantitativo, descriptivo, transversal y la población estuvo conformada por 173 trabajadores de Salud. La técnica fue la entrevista y el instrumento de tipo cuestionario de Font Roja - AP de satisfacción laboral que consta de 30 preguntas que se agrupan en 9 factores, que permitieron explorar todas las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral. Se concluye que los profesionales de la salud se encuentran insatisfechos en general con respecto a su trabajo (media de 57.17, puntajes por debajo de 72). El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables muestran porcentajes bajos: 71,8% de los profesionales presentan insatisfacción específica, el 97,7% está insatisfecho con las actividades que realizan, 98,3% está insatisfecho con el reconocimiento de sus superiores y con su remuneración económica, de la misma forma el 57,5% de los trabajadores considera sentirse insatisfecho con las relaciones laborales, con las instalaciones y las condiciones del equipo e instrumental de los centros de salud y el 76,4% está satisfecho con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral, siendo este uno de los objetivos con mayor puntuación alcanzada.

Los prestadores de servicios de salud se encuentran insatisfechos en general respecto a su trabajo y lo concerniente a él, sin embargo muestran satisfacción con las capacitaciones recibidas y con su desempeño laboral.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Servicios de Salud.

## SUMMARY

This had as general objective to establish job satisfaction in the health service providers Health Care Network Jauja.

A study of quantitative, descriptive, cross-sectional non-experimental design and the population consisted of 173 health workers performed. The technique was the interview and questionnaire type instrument Font Roja - AP job satisfaction consisting of 30 questions grouped into 9 factors that enabled explore all the dimensions involved in job satisfaction. It is concluded that health professionals are dissatisfied in general with respect to their work (average of 57.17, scores below 72). The level of satisfaction according to the variables show low percentages: 71.8% of professionals have specific dissatisfaction, 97.7% are dissatisfied with their activities, 98.3% are dissatisfied with the recognition of his superiors and with financial remuneration, the same as the 57.5% of workers believe feel dissatisfied with labor relations, with the facilities and conditions of equipment and instruments health centers and 76.4% are satisfied with the training received and their job performance, being one of the highest scoring goals achieved.

The health service providers are generally dissatisfied about their work and respect him, the training received and job performance.

Keywords: Job Satisfaction, Health Services.

# ÍNDICE

<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b> .....	5
1.1 INTRODUCCIÓN .....	5
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:.....	8
1.2.1 Formulacion y delimitación del problema: .....	8
1.2.2 Importancia y justificación del estudio: .....	9
1.3 ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL TEMA:.....	11
1.4 OBJETIVOS:.....	17
1.4.1 General: .....	17
1.4.2 Especificos: .....	17
1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO: .....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	18
2.1 BASES RELACIONADAS CON EL TEMA:.....	18
2.1.1 Marco Histórico: .....	18
2.1.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio: .....	23
2.2 TEORÍAS GENERALES SOBRE LA MOTIVACIÓN:.....	25
2.3 TEORÍAS DE CONTENIDO: .....	27
2.3.1 La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow: .....	27
2.3.2 Teorías del modelo “ERG” de Alderfer: .....	30
2.3.3 La teoría de las necesidades adquiridas de Mcclelland:.....	31
2.3.4 La teoría bifactorial de Herzberg: .....	32
2.4 TEORÍAS DE PROCESO.....	34
2.4.1 La teoría de las expectativas de Vroom: .....	34
2.4.2 La teoría de la Equidad.....	36
2.4.3 La teoría de la fijación de metas de Locke.....	37
2.4.4 Otros conceptos relacionados.....	39
SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD: .....	41
FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL: .....	43
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL: .....	45
IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL : .....	46

2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	47
2.5.1 Motivación .....	47
2.4.2 Motivación laboral .....	47
2.5.3 La motivación laboral en salud .....	47
2.4.4 Satisfacción laboral .....	47
2.5.5 Insatisfacción laboral.....	48
2.5.6 Calidad en salud .....	48
2.4.7 Condiciones de trabajo .....	48
2.6 HIPOTESIS .....	49
2.7 RELACION ENTRE VARIABLES .....	49
2.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	51
<b>CAPITULO III : METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>53</b>
3.1 TIPO Y METODO DE INVESTIGACION.....	53
3.2 POBLACION DE ESTUDIO.....	53
3.3 DISEÑO MUESTRAL.....	53
3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	54
3.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS .....	59
3.6 TECNICA DE PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESAMIENTO, REPRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS .....	60
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADO Y ANALISIS DE RESULTADOS: .....</b>	<b>61</b>
4.1 RESULTADOS.....	61
4.2 ANALISIS DE RESULTADOS .....	65
4.3 DISCUSIÓN.....	73
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>79</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	79
5.2 RECOMENDACIONES .....	81
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS .....</b>	<b>83</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>90</b>
ANEXO 1 : CUESTIONARIO .....	90
ANEXO 2 – TABLAS .....	97
ANEXO 3: PRUEBA DE INFLUENCIA.....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Modelo de la relación entre actitud y comportamiento.....	24
Figura 2. Diferencia entre motivación y satisfacción.....	24
Figura 3. Teorías acerca de la motivación.....	26
Figura 4. Distintas teorías de las “necesidades”.....	33

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	51
Tabla 2 Factores que mide el cuestionario Font Roja .....	56
Tabla 3 Edad del personal de salud de la Red Asistencial Jauja - 2013.....	61
Tabla 4 Genero del personal de salud de la Red Asistencial Jauja 2013.....	61
Tabla 5 Antigüedad en años de los trabajadores de la Red Asistencial Jauja – 2013.....	62
Tabla 6 Antigüedad en años en el C.S o P.S de los trabajadores de salud de la Red Asistencial Jauja - 2013.....	62
Tabla 7 Condición laboral de los trabajadores de salud de la Red Asistencial Jauja – 2013.....	63
Tabla 8 Centro Trabajo C.S o P.S de los trabajadores de salud de la Red Asistencial Jauja - 2013.....	63
Tabla 9 Estadísticos de los factores Font Roja.....	64
Tabla 10 Principales estadísticos de los factores que describen la satisfacción laboral.....	66
Tabla 11 Factor 1: Satisfacción por el trabajo.....	67
Tabla 12 Factor 2: Tensión relacionada con el trabajo.....	67
Tabla 13 Factor 3: La satisfacción laboral en función a la Competencia profesional.....	68

Tabla 14	Factor 5: La satisfacción laboral en función promoción profesional.....	68
Tabla 15	Factor 6: La satisfacción laboral en función a relación interpersonal con sus compañeros.....	69
Tabla 16	Factor 7: La satisfacción laboral en función a relación interpersonal con su jefes/as.....	69
Tabla 17	Factor 8: La satisfacción laboral en función a las características Extrínsecas de estatus.....	70
Tabla 18	Factor 4: La satisfacción laboral en función presión del trabajo.....	70
Tabla 19	Factor 9: Monotonía laboral.....	70
Tabla 20	Factores de la satisfacción laboral relacionada con el género del encuestado.....	71
Tabla 21	Factores de la satisfacción laboral relacionada con la condición del contrato del encuestado.....	71
Tabla 22	Factores de la satisfacción laboral según centro de labores del encuestado.....	72
Tabla 23	Cuadro resumen sobre influencia de factores sobre los factores.....	72



# CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

## 1.1 INTRODUCCIÓN

Es bien sabido que en gran parte de las sociedades desarrolladas las personas dedicamos aproximadamente un tercio de nuestro tiempo diario a trabajar. Weinert (citado en Gamero, 2005), afirma: “El trabajo representa la actividad individual más intensa, temporalmente más amplia y física, cognitiva y emocionalmente más exigente e influyente de la vida persona, (...). Dado que, en general, los sujetos preferimos evitar el dolor o las situaciones no placenteras y buscar nuestro placer o felicidad, la satisfacción laboral podría ser vista como un fin en sí mismo” (p.90). Así, es una realidad que la calidad de vida laboral y profesional cada vez preocupa más; siendo la satisfacción laboral su núcleo.

La importancia del recurso humano impone que los directivos conozcan las características generales y específicas de sus trabajadores y muy especialmente en qué medida están satisfechos laboralmente.

En las instituciones que brindan servicios de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad; relacionados estrechamente con el trato personal, situación que marca la diferencia con otras organizaciones; lo que impacta directamente en el nivel de calidad con que se atiende a los

usuarios en términos de eficacia, el uso adecuado de la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico. (Ponce, 2006, pp. 65-73).

Estudios recientes (Hernández, L., García, et al., 2002; Ramírez, 1999.) mostraron que: para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en

donde el factor principal del proceso, es el trato personal que se les brinda. En este orden de ideas; la satisfacción de un cliente o usuario exige el compromiso de la organización, de tal modo que exista una relación directa entre el modo en que los empleados o personal se tratan entre sí y los clientes, por lo tanto se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral mayor percepción de la calidad por parte del usuario) (Dutka, 1994, pp.26-34). Reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios, así mismo la empresa que satisface las demandas de sus empleados está en una situación ideal para satisfacer la de los clientes o usuarios.

Uno de los factores determinantes para conocer la adaptación del profesional al entorno organizacional es la satisfacción laboral, este concepto hace referencia a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. “En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria existen factores o condiciones que pueden afectar la satisfacción laboral de sus

trabajadores lo que a su vez puede influir en su nivel de desempeño individual y organizacional” (Hernández, L. et al., 2009, pp. 1-8).

El personal de salud se ve afectado por diversos factores que intervienen en su satisfacción laboral, como lo son la tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, monotonía laboral, remuneración económica, carga laboral, relaciones interpersonales tanto con los jefes como con los compañeros. (Aranaz y Mira, 1988, p. 63-66). Según Hoppock, se pone en evidencia que los factores nombrados anteriormente, conllevan a los trabajadores a sentimientos de fatiga, monotonía, estrés, y desinterés por las actividades realizadas, lo cual afecta directamente el desempeño laboral. (Citado en Herrera, y Manrique, 2008, pp. 243-257).

Por otra parte, el trabajo le proporciona al individuo la sensación de pertenencia a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso; a la luz de los conocimientos actuales, existe un interés creciente entre los sistemas de salud, administradores de recursos humanos,

empleados y el gobierno, por mejorar la calidad de vida en el trabajo. Existe consenso de la necesidad de estudiar al trabajador en relación con su medio ambiente laboral en el cual está inserto, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. (García, V. 2009, pp. 10–11). No podría ser de otra forma, ya que a fin de cuentas las

organizaciones son “Medios... para lograr fines”, en los que la necesaria dinámica, creativa y activa participación del hombre decide en su eficacia, eficiencia y competitividad de una manera trascendental y hacen que hoy sea reconocido el hombre como recurso a optimizar y eje central de la ventaja competitiva de organizaciones en salud. (Álvarez, 2005, p.10).

El conjunto de consecuencias señaladas subrayan el valor de las cuestiones relacionadas con la satisfacción laboral, explican por qué su análisis resulta tan relevante en las sociedades y sobre todo en los sistemas de salud y justifican el interés del tema como objeto de estudio en esta investigación.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:**

### **1.2.1 Formulación y delimitación del problema:**

Hablar de satisfacción laboral resulta difícil por tratarse de un concepto completamente subjetivo y emocional que representa el éxito o fracaso de la labor emprendida, la literatura disponible sobre el tema, indica la existencia de factores que influyen en el nivel de satisfacción que cada individuo tiene con relación al desempeño de su función o labor. Dentro de estos factores se pueden mencionar las condiciones laborales, condiciones del entorno, la naturaleza del trabajo y aspectos propios de la organización, entre otros. (Contreras C., 2013, p.23).

Los datos encontrados tanto en el contexto internacional como para el Perú permiten observar una tendencia hacia una satisfacción laboral baja o insatisfacción obtenida en diversos estudios. En la mayoría de los casos, estas bajas puntuaciones en las escalas de valoración de la satisfacción en instituciones de servicios de salud se debe al aumento en la carga de trabajo, el número insuficiente de trabajadores en comparación con la demanda, la escasez de suministro, los bajos salarios, la insatisfacción en el trabajo hacen parte de los determinantes o factores que influyen notablemente en la satisfacción laboral de los profesionales.

En consecuencia, esta situación indudablemente crítica e importante requiere indagar en qué nivel se encuentra la satisfacción laboral de los profesionales de salud de la RAJ, se hace necesario identificar qué factores determinan su satisfacción e insatisfacción en su trabajo, lo que va a repercutir en la calidad de la atención que ofrecen. La satisfacción entre los aspectos organizativos, constituye uno de los indicadores de estudio a los que se recurre cuando se desea conocer la actitud general de los profesionales hacia su vida laboral, ya que es un aspecto que puede influir tanto en la cantidad y calidad del trabajo que desarrollan, como en otras variables laborales, como lo son por ejemplo, el absentismo y la pensión a abandonar la organización en la cual trabajan.

La compleja situación de los profesionales de salud expuesta anteriormente, lleva a preguntarse: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de salud de la red asistencial Jauja y qué factores se encuentran determinando estos niveles de satisfacción laboral, en estos grupos de profesionales?

### **1.2.2 Importancia y justificación del estudio:**

Resulta evidente que uno de los atributos de la calidad es la satisfacción del profesional, en el mundo organizacional no cabe duda alguna de que un objetivo importante es lograr que el colectivo de trabajadores se encuentre satisfecho con las condiciones y tipo de tarea que desarrollan. No en vano, la insatisfacción laboral ha

sido estudiada muchas veces como variable predictiva del absentismo, la agresividad en el puesto de trabajo y el rendimiento.

Usualmente al hablar de satisfacción laboral se incluyen determinados factores como correlatos de la misma. Así por ejemplo, se habla de que cuanto más elevado es el nivel profesional de un sujeto, mayor es su satisfacción; que cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, mas satisfacción experimentan los individuos que desempeñan ese puesto de trabajo; el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción; el estatus que determina un puesto de trabajo, implica determinado grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que a igualdad de condiciones, cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradable, mas facilitan el mejor desempeño profesional. (Contreras C., 2013, p.30).

En este sentido, para los profesionales de salud la satisfacción laboral es un tema de interés que debe ser estudiado y analizado en relación con los factores que intervienen en ella, puesto que de esta variable va a depender también la calidad de la atención que se ofrece. La importancia de este

estudio para la institución, radica no solo en conocer el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de salud, sino también en identificar los factores que la afectan en mayor o menor medida; y de esta

forma brindar información válida y confiable a las directivas de la organización para que puedan plantear estrategias que permitan de acuerdo a los resultados, mantener o alcanzar unos niveles adecuados de satisfacción laboral.

En cuanto a otros beneficios que los estudios de satisfacción laboral pueden proporcionar a la organización se pueden señalar: la posibilidad de ofrecer a la empresa, información referente al nivel de satisfacción general de los profesionales, las percepciones de éstos con respecto a su trabajo y a cada una de sus funciones.

Por lo tanto, esta información se constituye como una herramienta de diagnóstico para evaluar tanto las condiciones de trabajo de los empleados, como la percepción general que tienen estos con respecto de la empresa. Por otra parte conocer el nivel de satisfacción laboral y los factores que intervienen en ella, permite crear planes y estrategias que logren mantener o mejorar, de acuerdo a los hallazgos, los niveles de satisfacción encontrados, para que sean lo suficientemente favorables tanto para el profesional como para los servicios de la institución. Así mismo, los análisis de satisfacción permiten identificar necesidades de formación y capacitación, a partir de la información inherente al desempeño de sus trabajadores y permiten a los administradores evaluar las reacciones de los empleados ante los cambios importantes de políticas y programas de trabajo.

De tal manera, se logra identificar problemas que puedan surgir y proponer modificaciones o reorientar algunos planes de acción. Los niveles bajos de satisfacción de los empleados constituyen uno de los síntomas de mal funcionamiento de la organización. Así pues, si se considera la satisfacción laboral como un objetivo conveniente de las prácticas y políticas de la dirección, la medida de la satisfacción de los trabajadores puede utilizarse como un criterio para evaluar el éxito de las mismas.

### **1.3 ANTECEDENTES RELACIONADOS CON EL TEMA:**

Hablar de satisfacción laboral resulta difícil por tratarse de un concepto completamente subjetivo y emocional que representa el éxito o fracaso de la labor emprendida, la literatura disponible sobre el tema, indica la existencia de factores que influyen en el nivel de satisfacción que cada individuo tiene con relación al desempeño de su función o labor. Dentro de estos factores se pueden mencionar las condiciones laborales, condiciones del entorno, la naturaleza del trabajo y aspectos propios de la organización. (Contreras C., 2013, p.23).

Numerosos autores de las ciencias administrativas y de la salud han realizado un valioso esfuerzo para medir la satisfacción laboral en el ámbito hospitalario, en sus resultados, se ha podido evidenciar que la satisfacción laboral está sujeta a una serie de

determinantes que sustentan la percepción que cada individuo experimenta de sus condiciones laborales.

Sobrequés et. al. (2002), realizó un estudio en Barcelona España sobre la satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria cuyo objetivo fue: Describir la satisfacción laboral de los médicos de atención primaria (AP) y analizar su relación con el desgaste profesional y las características sociodemográficas de los médicos. El diseño de estudio observacional transversal. Participaron 603 médicos de AP de 93 centros de salud. Mediciones principales. Por medio de entrevista directa (individual o grupal) se administró un cuestionario validado y estructurado en tres partes: datos generales (sociodemográficos y profesionales), desgaste profesional y satisfacción profesional (Font Roja- 9 dimensiones). Resultados: En el cuestionario de satisfacción de una escala de 1 a 5, obtuvo un resultado medio de satisfacción global de 3,02 (IC del 95%, con puntuaciones de 2,98 -3,05%) y un porcentaje de no respuestas del 18%. Encontró asociación positiva entre la satisfacción global y las siguientes variables: menos años trabajando en AP, centros acreditados para la docencia, los bajos niveles de satisfacción se asociaban a puntuaciones altas de las escalas de cansancio emocional y despersonalización y con bajas puntuaciones de realización personal.

Fernández, B. (2002), realizó un estudio en Chile en la Escuela Nacional de la Sanidad en Hospital Alcorcon sobre el nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, la Investigación fue de tipo descriptivo y correlacionar, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de centros hospitalarios públicos y privados. El estudio planteaba que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que las de los servicios públicos y que existían diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras, con una muestra total de 248 enfermeras hospitalarias. Utilizaron los siguientes instrumentos recolectores: Índice de descripción del trabajo de Smith et al.; sub escala de condiciones del trabajo de Bolda; además de preguntas relacionadas con las variables sociodemográficas y con la satisfacción en su vida personal (Font Roja), entre otras. Algunos de sus resultados más relevantes fueron: Las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. Se encontró, además, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no guarda relación con el lugar de postulación a enfermería al ingresar a la universidad.

López S., et al, (2001), realizó un estudio sobre Satisfacción laboral de los profesionales en un Hospital Comarcal de Murcia cuyo Objetivo fue: Conocer el nivel de satisfacción laboral y analizar sus componentes (cuestionario Font Roja), en los trabajadores de un hospital comarcal. Metodología: Estudio descriptivo transversal, Población de estudio: 401 trabajadores. Se utilizó el cuestionario de satisfacción Font Roja (27 ítems valorados por escala Likert 1-5) y un cuestionario que recoge variables sociodemográficas y asociadas al puesto de trabajo. Se relaciona cada dimensión de la satisfacción laboral con las variables independientes. Resultados: Ciento noventa y nueve de 401 trabajadores respondieron al cuestionario (49,6%). La satisfacción global fue de 3,21 (IC95%: con puntuaciones de 3,16 - 3,26). Las dimensiones menos valoradas fueron, la presión laboral con 2,06 (IC95%: con puntuaciones de 2,02 - 2,10) y la promoción profesional con 1,60



(IC95%: con puntuaciones de 1,55 - 1,65). Las dimensiones más valoradas son la competencia profesional con un 3,92 (IC95%: con puntuaciones de 3,88-3,96) y la relación con los superiores con un 4,02 (IC95%: con puntuaciones de 3,95-4,09). Conclusiones: Los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos con el trabajo que desempeñan. Los equipos directivos deberían adoptar medidas correctoras en los ítems peor valorados.

Briseño, (2005), realizó un estudio en Argentina sobre satisfacción laboral en el personal de enfermería del sector público cuyo Objetivo fue: Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital público. Metodología: Se realiza un estudio prospectivo de corte transversal, donde se analizan los distintos componentes de la satisfacción laboral. Aplico un cuestionario para valorar el grado de satisfacción laboral y agregan variables sociodemográficas como sexo, edad y capacitación en enfermería del personal del Hospital Ángel C. Padilla de Tucumán, Argentina. Resultados: Se presentan los resultados de un grupo de enfermeros (n= 50), con edad comprendida entre 21 y 60 años, el 70% (n= 35) de sexo femenino. El nivel de capacitación está representado por un 80% de auxiliares de enfermería. El 90% (n= 45) se encuentra insatisfecho, y solo un 10% (n= 5) manifiestan estar bastante satisfechos. Se encuentra que la insatisfacción es mayor en las mujeres que en los hombres y en los niveles inferiores de capacitación profesional, y que el grado de satisfacción varía en función de los distintos aspectos de la actividad laboral. conclusiones: El personal se encuentran satisfechos desde el punto de vista laboral con las variables supervisión, interacción con los pares, trabajo en sí y oportunidades de perfeccionamiento, así como con el reconocimiento del trabajo realizado, la responsabilidad y los beneficios del lugar de trabajo, y menos satisfechos con las promociones y remuneraciones.

Ponce, (2006), realizó un estudio sobre Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad en México el año 2006, el Objetivo fue: Describir los factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de enfermería y los que influyen en la satisfacción laboral de la enfermera, aplicó una metodología: Descriptiva transversal, utilizó el instrumento índice de satisfacción laboral 66 (ISL\* 66), y para la medición de la satisfacción del paciente por la atención recibida del personal de enfermería, empleó un instrumento para evaluar la calidad de la atención médica. El tamaño de la muestra calculada para proporciones fue de 91 enfermeras y 182 pacientes cuya selección se realizó al azar, en los tres turnos. Para el análisis de

los datos obtuvieron frecuencias absolutas y relativas, cuyos resultados fueron: La satisfacción laboral alcanzó un índice global de 3.42; los hombres y el personal de turno vespertino mostraron mayores índices de satisfacción, 50% de los usuarios encuestados considera insuficiente la calidad de atención recibida. Los índices más altos de satisfacción se encontraron en pacientes de 46 a 60 años de edad, escolaridad primaria y licenciatura. Conclusiones: La satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; así como condiciones laborales y la satisfacción del usuario está ligada con el trato del personal. Se concluye que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por lo tanto satisfacción del paciente.

García, V. (2009), realizó un estudio en México en el año 2009 sobre satisfacción laboral del personal de enfermería en un Hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social, el objetivo fue: evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de gineco-obstetricia, a través de las dimensiones: a) institucional, b) desarrollo, capacitación y actualización, c) comunicación y d) salud y condiciones laborales. Metodología: Estudio transversal, comparativo. La muestra constituida por 212 enfermeras de los tres turnos, quienes emitieron su opinión por encuesta auto administrada bajo consentimiento informado. La confiabilidad del instrumento alcanzó 0.799 alfa de Cron Bach. Aplico medidas de resumen y tendencia central para la etapa descriptiva y medidas de inferencia estadística ANOVA y R de Pearson. Resultados: En la evaluación institucional, comunicación, salud y condiciones laborales existió mayor satisfacción; y en desarrollo, capacitación y actualización, se tuvo el índice menor. En general se encontró un alto porcentaje de personal satisfecho con su trabajo 4.04. Conclusiones: la remuneración económica, salud y condiciones laborales, presentó altos niveles de insatisfacción, y su estudio coincide con Briseño quien detectó bajo salario y pocas posibilidades de ascenso, condiciones que producen mayor insatisfacción entre el personal de enfermería.

Hernández, P., et al. (2010), realizó un estudio en Colombia sobre satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E hospital San Antonio de Soatá el Objetivo fue: Evaluar y describir la satisfacción laboral del personal de Enfermería, de la E.S.E. Hospital San Antonio de Soatá, a través de la aplicación del cuestionario Font Roja. Metodología: Estudio descriptivo de corte transversal con una muestra de 57 trabajadores de Enfermería, utilizando el cuestionario Font

Roja de Aranaz y Mira, instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario.  
Resultados:

Obtuvo una satisfacción media global de 3.27; la dimensión mejor valorada fue la relación interpersonal con los compañeros con una media 4.21 y la menor valorada fue características extrínsecas del estatus con una media de 2.88. Encontrando diferencias significativas de ( $P < 0.05$ ) en las variables números de hijos, tipo de contratación, grupo laboral y servicios en el que se labora. Conclusiones: Las dimensiones tensión por el trabajo, competencia profesional, presión por el trabajo, promoción profesional y monotonía laboral presentan una satisfacción media a diferencia de las dimensiones características extrínsecas del estatus con una media de 2.88 y satisfacción por el trabajo con una Media de 2.97, valores que representan la insatisfacción sentida por el personal, aspectos como la falta de motivación e interés por las actividades laborales, la falta de autonomía y la insatisfacción por la remuneración económica recibida.

Jaén, R. (2010), realizó un estudio en Panamá sobre satisfacción laboral de personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del Hospital Aquilino Tejeira de Penonomé provincia de Coclé, en las diferentes áreas del complejo hospitalario y que no ocupan cargos administrativos. El objetivo fue valorar el nivel satisfacción laboral y de cada uno de sus componentes en el personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería. Metodología: El estudio es de tipo transversal descriptivo de comparación de subgrupos y asociación de variables mediante un diseño no experimental (Significación  $p < 0.05$ ), para la recolección de la información

utilizó un cuestionario de 31 ítems de los cuales 27 corresponden al cuestionario de Font Roja adaptado de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study por J. Aranaz y 4 corresponden a la dimensión de condiciones ambientales Infraestructuras y recursos. Las variables del estudio fueron satisfacción laboral, categoría profesional, área de trabajo, género, edad, salario, tiempo de laborar en la sala y antigüedad. El análisis de los datos se realizó en el programa SPSS17, obtuvo la media de cada una de las dimensiones de la escala global de la población y los intervalos de confianza al 95% se compararon las puntuaciones de cada dimensión con las variables de interés mediante el método estadístico no paramétrico de Kruskal Wallis. Resultados: Se obtuvo una

satisfacción moderada (SMG = 3.4) resultando menos valoradas las dimensiones: Condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, promoción profesional y tensión relacionada con el trabajo. Las dimensiones más valoradas fueron: Competencia profesional, monotonía laboral y exceso o presión de trabajo. Se presentaron diferencias significativas entre las salas; resultando la sala de medicina interna con la menor satisfacción.

Contreras, M. (2013), realizó un estudio en Colombia sobre satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá. Cuyo objetivo: Fue describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. Metodología. Se realizó un estudio descriptivo

de corte transversal, la población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud de tercer nivel de atención de la ciudad de Bogotá. Para medir el nivel de satisfacción laboral utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. A través del paquete estadístico SPSS versión 15.0 definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para su estudio, describieron frecuencias y los porcentajes de todas las variables socio-demográficas y laborales, de igual forma, calcularon medidas de tendencia central para describir los factores que determinan la satisfacción laboral de los sujetos de estudio. Resultados: Estuvo conformado por profesionales de enfermería representados en su totalidad por el género femenino, en su gran mayoría solteras representando el 60% de la población, con un rango de edad por encima de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Los resultados de este estudio muestran que el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

## **1.4 OBJETIVOS:**

### **1.4.1 General:**

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial Jauja - periodo 2013.

### **1.4.2 Especificos:**

Identificar los factores que determinan el nivel satisfacción laboral de los profesionales de salud de la Red Asistencial Jauja.

Determinar la influencia de las características sociodemográficas y laborales sobre los factores que determinan el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de salud.

Determinar nivel de satisfacción laboral global de los profesionales de la salud.

## **1.5 LIMITACIONES DEL ESTUDIO:**

Se encontró limitación con respecto a los trabajadores de salud que se encontraban de vacaciones, licencia o de días libres al momento de aplicar la encuesta.

# CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

## 2.1 BASES RELACIONADAS CON EL TEMA:

### 2.1.1 Marco Histórico:

Desde el inicio de la historia de la humanidad el hombre tuvo que hacer uso de la naturaleza para satisfacer sus necesidades y para ello tuvo que organizarse, estableciendo funciones y tareas específicas. La efectiva cooperación de las personas en pequeños o grandes grupos organizados, ha permitido el desarrollo que va desde la misma comunidad primitiva hasta la actualidad. Lógicamente que todo este proceso condujo al ser humano a formar grupos y esa tendencia dio como resultado que dentro del grupo existiera un líder o dirigente. Cualquiera que sea el grupo, éste debe tener su propia dirección, a través de la cual se determinen, aclaren y efectúen los fines u objetivos. (Rosillo, Velázquez, Marrero, 2012)

Durante la década de los treinta se dio inicio a los estudios sistemáticos sobre la satisfacción laboral y factores que podrían afectarla. (García, V. 2010, p. 15).

Hoppock, (1935), publicó la primera investigación que hacía un análisis profundo de la satisfacción laboral. A través de sus resultados enfatizó que existen múltiples factores que podrían ejercer influencia sobre la satisfacción laboral, dentro

de los cuales hizo mención a la fatiga, monotonía, condiciones de trabajo y supervisión. Hoppock realiza las primeras investigaciones sobre la satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral.

De este modo, el análisis de esta variable se convirtió en un tema recurrente en el estudio del ambiente organizacional debido a sus implicaciones en el funcionamiento de las organizaciones y

en la calidad de vida del trabajador. Posteriormente, Herzberg, (1959), sugiere que la real satisfacción del hombre con su trabajo provenía del hecho de enriquecer el puesto de trabajo, para que de esta manera pueda desarrollar una mayor responsabilidad y experimente a su vez un crecimiento mental y psicológico.

Esto dio pie para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se hiciera rápidamente popular el método de mejoras en el trabajo que consistía en enriquecer el trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. (Herzberg; Mausner, y Snyderman, 1959).

Ya por la década de los 70 en los Estados Unidos cobra un especial interés la preocupación por la calidad de la vida en el trabajo (CVL), donde el movimiento de la

calidad de vida laboral logra un alto reconocimiento gracias a sus actuaciones en reivindicaciones por humanizar el entorno de trabajo prestando especial atención al desarrollo del factor humano y a la mejora de su calidad de vida. Es entonces a partir de ese momento que tanto en EE.UU como en Europa se populariza el tema de la calidad de vida laboral, donde los matices que adquiere se distancian de los planteamientos iniciales ligados al desarrollo organizacional (DO). (Álvarez, L. 1993)

Locke, (1976), plantea que la satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción. , Locke hizo una revisión de una serie de modelos causales y teorías que tenían relación con la satisfacción laboral. Posterior a este análisis, concluyó que la satisfacción laboral es el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de la importancia de los valores en el trabajo, siendo estos valores

congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas, pudiendo ser éstas necesidades físicas o necesidades psicológicas.

Así mismo para Locke, (1976) en Dunette, menciona también sobre las remuneraciones guardan relación con el valor asignado al trabajo, por eso las/os trabajadoras se encuentran tan insatisfechas o satisfechos respecto a este factor, porque el dinero recibido significa "el valor que otorga la institución y la sociedad a su trabajo".

Para Mottaz, (1988), la satisfacción laboral hace referencia a una respuesta afectiva que es el resultado de una evaluación de la situación laboral. Mientras que para Díez de Castro, García del Junco y Martín Jiménez (2001), el concepto de satisfacción laboral responde a un sentimiento individual que en términos positivos o negativos, experimentan los individuos en el transcurso de su pertenencia a la organización cuando comparan las recompensas que reciben con las que estiman deberían recibir e, incluso, con aquellas que les gustaría obtener como compensación por los esfuerzos que realizan a favor de la organización. (Bonillo, M. et al, 2002)

En relación a este tema se puede hacer referencia al trabajo realizado por Álvarez López, (1993), el cual se sustenta en los resultados de las investigaciones iniciadas por López (1991, 1993 y 1994) el cual ha sido perfeccionado por el autor al utilizarlo de manera inicial para medir “él querer hacer”, la satisfacción laboral o “motivación concreta” como también fue denominado.

A partir del fundamento teórico general de estos enfoques sistémicos Álvarez elaboró un modelo que incluye las características que deben ser consideradas partiendo de 5 direcciones básicas (subsistemas) asociadas al análisis de la motivación y por ende mejorar la satisfacción laboral en la organización.



Por otra parte, Velázquez, (1996), plantea a partir de los cinco grupos en los cuales debe estar centrada la satisfacción laboral que establece Álvarez López, el enfoque centrado en la gestión acertada de la seguridad e higiene ocupacional, considerando que es un imperativo para mejorar la productividad, calidad y competitividad.

Para Loitegui, (1990), la satisfacción laboral corresponde a un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto como de las características y especificidades del trabajo que realiza. En tal sentido, la satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variables: los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo y de cómo se perciben y vivencia dichos resultados en función de las características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.

Para Calderón, Vivas, Farré, y García, (1999), la satisfacción laboral se define como el resultado de la apreciación que cada individuo hace de su trabajo y que le permite alcanzar o admitir el conocimiento de su importancia y responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de esta percepción subjetiva de las experiencias laborales y que son congruentes o de ayuda para satisfacer sus necesidades básicas.

Para Gibson, (2001), la satisfacción laboral es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. Es decir, el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo. Dentro de estos factores incluye el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque considera que las dimensiones implicadas en la satisfacción laboral son muchas, destaca cinco características como cruciales: el pago, el trabajo, la oportunidad de ascenso, el jefe y los colaboradores.

Estas dimensiones expuestas por Gibson, las incorpora Muñoz A. (1990), al definir la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta

atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psicosocioeconómicas acordes con sus expectativas. Este es uno de los primeros autores que además de definir la satisfacción laboral presenta su contraparte o Insatisfacción laboral.

En el marco de los lineamientos de políticas sectoriales, el MINSA en diciembre del 2001, aprobó el sistema de gestión de la calidad, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientado los esfuerzos por mejorar la calidad en salud. Para su desarrollo, el sistema considera cuatro componentes entre ellos el de garantía, mejoramiento de la calidad y el de información de la calidad.

De acuerdo con Gómez, Moreno, Rodríguez, Roseo y Manrique, (2009), la satisfacción laboral es la percepción de bienestar que se obtiene por el trabajo realizado.

En la actualidad el fenómeno de la satisfacción laboral adquiere una vital importancia para el desarrollo de la humanidad. Resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En la comunidad científica, existe consenso en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral. (García, D., 2010)

Si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador. El interés por el estudio de la satisfacción de los trabajadores en la labor que desempeñan se enmarca en los albores de la Psicología de las Organizaciones como disciplina científica. (García, D., 2010)

### **2.1.2 Estructura teórica y científica que sustenta el estudio:**

En la actualidad no existe una definición unánimemente aceptada sobre el concepto de satisfacción laboral. Es más, en muchas ocasiones cada autor elabora y desarrolla su propia definición. Para un primer grupo de autores la satisfacción laboral hace referencia a un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.

Así, por ejemplo Locke (1986 a) la define como “estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona”, y para Muchinsky es “el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo”. De esta forma, afirman que un trabajador se siente satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad. (Muchinsky, 2000)

Para otro grupo de autores el concepto va más allá de las emociones y es descrito como una actitud generalizada ante el trabajo. Así, Bravo, et. al., (2002), la definen como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”. Brevemente definida, una actitud representa una predisposición a responder de forma favorable o desfavorable a personas u objetos del entorno.

Como indica la figura 1, la actitud es un estado preparatorio, una condición previa del comportamiento integrada por tres componentes: el componente cognitivo (creencias, opiniones), el afectivo (emociones y sentimientos) y el conativo (intención de comportarse de determinada forma). De este modo, la interpretación de la satisfacción laboral como actitud permite englobar los diversos puntos de vista recogidos en la literatura psicológica, considerados como alternativas irreconciliables, en la medida en que cada uno de ellos centra el análisis en uno de los componentes mencionados.(Gamero, C.,2005)

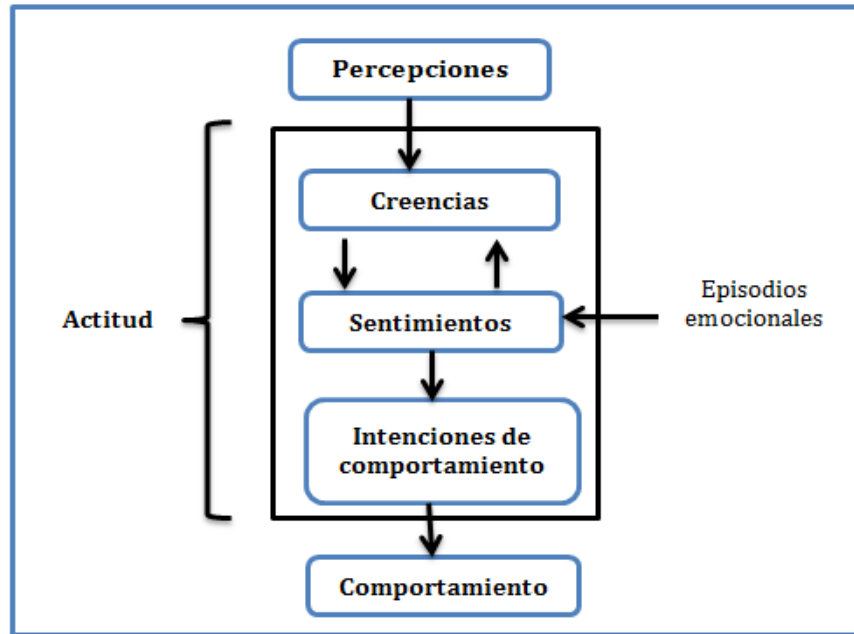


Figura N° 1. Modelo de la relación entre actitud y comportamiento. (Gamero, 2005).

En cualquier caso, como se puede ver en la figura 2, los términos motivación y satisfacción laboral no son lo mismo. Siguiendo a Koontz y Wehrich, (1998), la motivación implica un impulso hacia un resultado mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado. Aguirre, también diferencia ambos términos al subrayar que la motivación es anterior al resultado, ya que es lo que lleva a realizar la acción, y la satisfacción es posterior, puesto que es lo que se percibe como producto de haber realizado la acción. (Aguirre, et al, 1999).

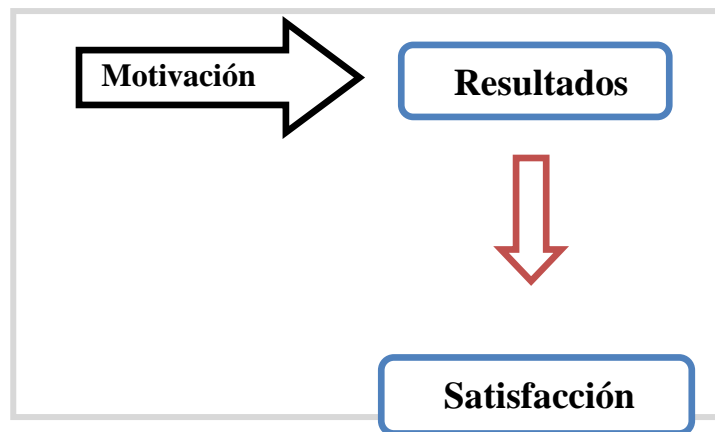


Figura N°2. Diferencia entre motivación y satisfacción. Koontz y Wehrich (1998)

## **2.2 TEORÍAS GENERALES SOBRE LA MOTIVACIÓN:**

La satisfacción laboral se ha intentado explicar desde diferentes teorías, utilizándose, en la mayoría de los casos, las teorías motivacionales como tales, debido al papel central que la satisfacción cumple en muchas de ellas. (Gamero, 2005).

Las teorías que se han propuesto explicar el complejo proceso de la motivación son muy numerosas y los criterios existentes para su clasificación son, a su vez, considerables. Así, podemos encontrarnos, entre otras, con taxonomías en función de modelos contemporáneos y clásicos (Robbins, 1999); clasificaciones en base a distintas escuelas de pensamiento utilizados a la conducta o acción (Spector, Salanova,( 2002), tradicionales de las teorías de motivación más aceptadas y utilizadas

en el área de conocimiento de organización de empresas es la establecida por Campbell, et. al. (1970), esta clasificación establece una distinción entre las llamadas teorías de contenido y las teorías de proceso.

Las teorías de contenido se centran en la naturaleza de la motivación y analizan fundamentalmente qué es lo que motiva al empleado a trabajar, detallando los factores internos del individuo que provocan su motivación como sus intereses, actitudes y necesidades. Entre ellas cabe señalar las siguientes: la “teoría de las necesidades” de Murray (1938), la “teoría de las necesidades” de McClelland (1961), la “teoría de la jerarquía de necesidades” de Maslow (1954), la “teoría X y la teoría Y” de McGregor (1960), el “modelo ERG” de Alderfer (1969) y la teoría de los dos factores de Herzberg (1959).

Por su parte, las teorías de proceso intentan comprender los procesos cognoscitivos que dan al comportamiento una dirección y propósito definidos. Pretenden determinar “cómo se genera, dirige y mantiene el mecanismo de un comportamiento determinado”. (Claver, Gascó, y Llopis, 1996).

Aquí, en lugar de destacar el contenido de las necesidades y su fuerza impulsora (perspectiva de contenido) se hace referencia a las expectativas, los valores, las intenciones o las atribuciones que realizan las personas sobre sí mismas o sobre los otros. Entre ellas cabe destacar la teoría de las expectativas de Vroom y Porter (1964), Lawler (1968),

la teoría de la equidad de Adams (1965) y la teoría del establecimiento de metas de Locke y colaboradores; Locke y Latham, (1990).

A continuación, por evidentes limitaciones de espacio y en un intento de centrar los contenidos del presente trabajo, se describen brevemente las teorías de contenido y de proceso más utilizadas por los investigadores de la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores y profesionales.

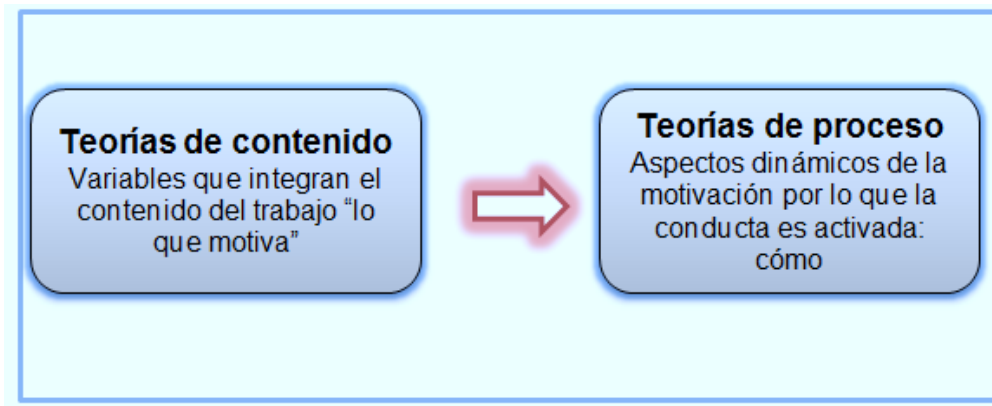


Figura N° 3. Teorías acerca de la motivación. Robina y Pérez (2004)

## **2.3 TEORÍAS DE CONTENIDO:**

A este bloque pertenecen las teorías denominadas de la necesidad y todas ellas comparten una base común: la idea de que existe una fuerza interna o presión interior que nos empuja a intentar satisfacer las necesidades que no tenemos cubiertas.

Desde este punto de vista, la motivación no sería nada más que el conjunto de actividades llevadas a cabo para lograr la satisfacción de nuestras necesidades. Es el vacío a llenar o la insatisfacción como estado de privación, lo que desencadena el movimiento y la acción, lo que nos impulsa a actuar.

Estas teorías son generalistas en el sentido de que proponen unos esquemas de motivación que funcionan igual para todos los individuos, organizaciones, culturas y en todos los sectores del mundo laboral.

### **2.3.1 La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow:**

Maslow, (1943,1954), desarrolló un modelo o teoría de la jerarquía de necesidades que ha tenido una amplia repercusión en la teoría y la práctica de las organizaciones. De hecho, algunos autores afirman que es probablemente la teoría más

conocida de motivación. Su objetivo era demostrar que, a lo largo de toda la vida, el hombre busca incesantemente nuevas satisfacciones para sus necesidades no cubiertas.

En otras palabras, nuestros comportamientos y actitudes estarían guiados por la satisfacción de necesidades biológicas fundamentales que caracterizan a todos los seres humanos. Maslow, (1943),

distingue cinco grupos de necesidades que se disponen jerárquicamente según su capacidad para motivar la conducta y las distribuye en dos niveles diferenciados:

Necesidades de orden inferior:

Necesidades fisiológicas: Son necesidades primarias y vitales para la supervivencia del organismo como la comida, la bebida, el alojamiento o el abrigo. Aplicadas al entorno de trabajo estaríamos hablando del sueldo, de la existencia de períodos de descanso, de la temperatura del lugar de trabajo, etc.

Necesidades de seguridad: Están relacionadas con la búsqueda de una existencia libre de amenazas o peligros en un medio relativamente estable. Esto incluye no sólo seguridad física, sino también seguridad respecto al sistema o la forma de vida. Su aplicación en la empresa serían, por ejemplo, los planes de pensiones y de jubilación, los seguros, las condiciones de seguridad en el trabajo, etc.

Necesidades de orden superior:

Necesidades sociales: Implican la necesidad de establecer relaciones con los demás, tener amigos, recibir apoyo y pertenecer a un grupo. Su aplicación en la empresa se manifiesta en la asignación de tareas a grupos y equipos de trabajo, el patrocinio de actividades deportivas, etc.

Necesidades de autoestima: Incluyen el respeto por uno mismo, el estatus, el reconocimiento y la atención por parte de los demás. Aplicadas al contexto de trabajo estaríamos hablando de la promoción, la concesión de premios, el reconocimiento, el poder, etc.

Necesidades de autorrealización: Se pueden definir como “el ser cada vez más uno mismo,... ser todo aquello que se es capaz de ser”. Implica el realizar aquello que realmente nos agrada y aquello



para lo que estamos capacitados. Su satisfacción en el mundo laboral vendría de la mano de la realización de trabajos creativos, el desarrollo de las propias habilidades o, por ejemplo, el llevar a cabo tareas desafiantes y retadoras. (Levy, L. ,2003)

La originalidad de su modelo reside en la presentación de los vínculos existentes entre las diferentes necesidades representadas en forma de pirámide. Además, consigue conciliar y explicar la existencia de diferencias entre los sujetos debido a que se

encuentran en distinto nivel de la pirámide, con la existencia de necesidades básicamente idénticas y organizadas según la misma secuencia para todos.

El modelo de Maslow se basa en tres hipótesis:

Toda conducta está determinada por la búsqueda de satisfacción relacionada con una de las necesidades fundamentales.

Todos los individuos empiezan por tratar de satisfacer las necesidades más elementales y no pasan a la siguiente necesidad hasta que han satisfecho la necesidad situada en el nivel anterior.

Las necesidades de orden inferior tienen una prioridad absoluta sobre todas las demás. Esto explica que un menor número de personas se movilicen por la satisfacción de las necesidades de nivel elevado, en concreto por la realización personal.

Desde el punto de vista práctico, la aceptación de su teoría permite identificar el nivel de motivación de cada sujeto y atender sus necesidades en función del nivel en que se encuentren.

### **2.3.2 Teorías del modelo “ERG” de Alderfer:**

Alderfer, (1969), reformuló el modelo de Maslow agrupando las necesidades en tres categorías: existencia, relación y crecimiento a las cuales debe su nombre “ERG” (existence, relatedness y growth).

El autor distingue entre las necesidades de existencia que están relacionadas con los requisitos materiales para la supervivencia como la comida y el agua, incluyendo la búsqueda de seguridad, las necesidades de relación interpersonal y de interacción social con otras personas y las necesidades de crecimiento o desarrollo personal. En un intento de escapar a las críticas recibidas por Maslow; Alderfer evita la jerarquización de las necesidades y establece un nuevo sistema de relaciones entre ellas que las alinea desde lo más concreto (necesidades de existencia) a lo más abstracto (necesidad de desarrollo personal).

Max-Neef (1993), combina dos criterios de desagregación de las necesidades:

Según categorías existenciales o modos de experiencia (ser, tener, hacer y estar).

Según categorías axiológicas o necesidades fundamentales (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad).

Además, supone que en el trabajo todo individuo se desplaza con una continuidad en ambos sentidos, yendo bien hacia lo más concreto o bien hacia lo más abstracto. Así, por ejemplo, si alguien no consigue autodesarrollarse, lo más probable es que se concentre en las necesidades más materiales. Por otra parte, las tres necesidades pueden estar activas simultáneamente para un mismo individuo y no resulta necesario satisfacer una necesidad para que otra pase a ser motivadora. (Latham, citado por Navarro, 2008).

Este modelo no ha sido objeto de investigaciones tan numerosas como el de Maslow, probablemente porque, a pesar de la intención del autor, los dos esquemas comparten el mismo defecto, debido a la imprecisión de la propia idea de necesidad. Por otra parte, ninguno de los dos modelos precisa si es posible crear necesidades, y no permite afirmar si ciertas necesidades motivan más que otras.

### **2.3.3 La teoría de las necesidades adquiridas de McClelland:**

Esta teoría fue inicialmente desarrollada por Murray, (1938) y posteriormente ampliada por McClelland, (1961). Al igual que en el esquema de Maslow, las necesidades son para los autores, los motores de la motivación, pero las coincidencias terminan ahí.

En este caso se trata de modelos que se centran en un reducido número de necesidades muy concretas. Además, adoptan una perspectiva de la motivación mucho más flexible puesto que admiten que un sujeto pueda motivarse por varias necesidades simultáneamente y defienden que es la fuerza relativa de estas necesidades diversas lo que nos caracteriza a cada uno. Los autores consideran que, por encima de todo, las necesidades se adquieren a lo largo de la vida; es decir que no son innatas sino que se aprenden con la experiencia y mediante los contactos con el medio externo. En otras palabras y contrariamente a la universalidad pretendida por Maslow, cada individuo podría tener un “perfil de necesidades” distinto que, además, evoluciona con la experiencia.

Las necesidades básicas consideradas por McClelland son tres: la necesidad de logro o realización (impulso por sobresalir y por tener éxito, afán por conseguir algo difícil y por mejorar el propio nivel de desempeño); la necesidad de poder (pretensión de influir y tener autoridad sobre otros, de hacer que otros se comporten de determinada manera, etc.) y la necesidad de afiliación (deseo de crear relaciones personales y llevarse bien con los demás).

### **2.3.4 La teoría bifactorial de Herzberg:**

Fredenck 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. 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. 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.

La implicación práctica de este modelo es muy clara. Para incrementar la satisfacción no sería necesario mejorar los factores higiénicos o de contexto, sino mejorar el contenido significativo de los puestos de trabajo y de las tareas. En otros términos, habría que estimular la motivación de los sujetos incrementando la responsabilidad sobre su propio trabajo, permitiéndoles nuevos desafíos a superar, concediéndoles mayor autonomía y aumentando el interés de las actividades de las que fueran responsables. En definitiva, se trata del “enriquecimiento” de los puestos a través del rediseño de las características del trabajo y de su contenido para permitir la satisfacción de las necesidades de orden superior.

MURRAY	MASLOW	ALDERFER	HERZBERG
Necesidades secundarias de éxito, poder, autonomía, afiliación, etc.	Autorrealización Autoestima Necesidades sociales	Necesidades de desarrollo Necesidades sociales	Factores motivadores (relacionados con el contenido)
Necesidades primarias	Seguridad Necesidades fisiológicas	Necesidades de existencia	Factores higiénicos (relacionados con el contexto)

Figura N° 4 Distintas teorías de las “necesidades”.

La revisión de los esquemas teóricos de los modelos presentados hasta ahora muestra que la mayoría ha tratado de plantear una tipología exhaustiva de las necesidades y de explicar cómo se articulan entre sí y por qué tienen una influencia motivadora. Pero si las comparamos como ilustra la figura 2, las tipologías aparecen

muy próximas y apenas difieren entre sí más que en su grado de precisión. Herzberg es quien plantea la clasificación más sencilla puesto que sólo comparte dos categorías de necesidades, Alderfer separa en dos subgrupos los factores higiénicos de Herzberg, y Maslow hace lo mismo con los factores motivadores de Herzberg y las necesidades de desarrollo de Alderfer. Finalmente, estas últimas son analizadas de forma más detallada por Murray.

Otra característica común a todas las teorías precedentes es su carácter universal, puesto que de una parte proponen un análisis de la motivación que debería explicar todos los comportamientos, independientemente de los sujetos y de otra, apenas tienen en cuenta las características del entorno.

Esto implica que en el trabajo, la dinámica de las motivaciones es la misma con independencia de las funciones desempeñadas por los sujetos en la empresa, del tipo de empresa de que se trate, de su cultura empresarial, del sector económico al que pertenezca, de su estructura, etc. Hasta ahora, ninguna de las teorías presentadas es capaz de ofrecer una visión completa del proceso de motivación, porque obvian los fenómenos de la percepción y cognición individuales.

## **2.4 TEORÍAS DE PROCESO**

Los modelos de motivación que se engloban en este apartado, también denominados modelos “cognitivos”, no reemplazan a los esquemas basados en la satisfacción de las necesidades, pero aportan un complemento esencial, la idea de que el entorno de trabajo es percibido de manera específica por cada individuo y que en función de su percepción del mismo actuará de una forma u otra.

Los modelos cognitivos parten de una idea muy simple: todos nosotros hacemos interpretaciones personales de la situación en la que trabajamos. Por tanto, toda motivación sería el fruto de un proceso doblemente subjetivo, en el sentido de que es función de características individuales, motivos, valores, necesidades y que, a la vez, también depende de la forma en que cada uno percibe y comprende las características de su entorno. En otras palabras, la motivación depende del proceso cognitivo propio de cada uno. (Navarro, 2008)

### **2.4.1 La teoría de las expectativas de Vroom:**

Fue, Victor Vroom quien expuso por primera vez, en 1964, el modelo cognitivo de la motivación en el trabajo y quien lo aplicó al análisis del esfuerzo dedicado a una tarea.

Su modelo se califica de “cognitivo” porque asume, ante todo, que cada individuo se comporta de manera racional, y que decide conscientemente dirigir su esfuerzo hacia actividades que prevé que le aportarán los resultados y las recompensas que desea obtener. Su modelo, por tanto, muestra grandes analogías con la teoría de la decisión, en el sentido de que supone que el ser humano sigue un proceso eminentemente racional en la selección de alternativas, orientado a la maximización de la satisfacción.

La teoría de las expectativas busca explicar las diferencias entre los individuos y las situaciones. Este modelo se basa en cuatro supuestos referentes al comportamiento en las organizaciones:

El comportamiento depende de una combinación de fuerzas en los Individuos y en el ambiente.

Las personas toman decisiones conscientes sobre su comportamiento.

Las personas tienen distintas necesidades, deseos y metas.

Las personas escogen entre varias opciones de comportamientos basándose en sus expectativas.

Todo lo anterior se sintetiza en el modelo de expectativas cuyos componentes principales son: esperanza de éxito en el desempeño, poder para motivar, expectativa de esfuerzo - desempeño. Ante la posibilidad de escoger, el individuo tiende a elegir el nivel de desempeño que parece tener mejor oportunidad de lograr un resultado que le permita valorarse frente a sí mismo y a los demás. Porter y Lawler (1968) han completado el modelo de Vroom, teniendo en cuenta los siguientes factores:

La aptitud o capacidad del individuo para realizar eficazmente una tarea.

La percepción del rol, es decir, la opinión que el sujeto tiene acerca del tipo de actividades y comportamientos que debe desarrollar para lograr un desempeño eficaz.

Variables organizativas o del contexto del trabajo, que escapan a su control pero que también influyen sobre la propia motivación, determinando la estimación de las valencias, instrumentalidades y expectativas.

Relacionar convenientemente la recompensa con el nivel de rendimiento previsto.

Asegurarse de la adecuación de la recompensa al esfuerzo realizado.

Muchinsky, (2000), llega incluso a afirmar que esta teoría funciona muy bien para aquellas personas que tienen una conducta con una base muy racional, pero que para aquellos que parecen estar motivados por factores no conscientes la teoría no se aplica tan bien.

En conclusión, esta teoría hace hincapié en la intensidad de la motivación, destacando la importancia de la apreciación individual. De acuerdo con ella, no cabe esperar validez de generalizaciones acerca de qué factores son motivadores y qué comportamientos se originarán como consecuencia, ya que cada sujeto percibe y vive este proceso de forma personal. Por eso, el modelo cognitivo permite recordar a los directivos que sólo hay que asignar una tarea a aquellos capaces de llevarla a cabo, por lo que deberán conocer cuál es el potencial de cada uno y cuáles son las exigencias de las tareas.

#### **2.4.2 La teoría de la Equidad**

La teoría de la equidad se debe a las aportaciones de Adams, (1963 y 1965) quien enfatiza, sobre todo, el proceso de comparación social que realizamos los seres humanos. Adams postula que el desencadenante del proceso de motivación está en la percepción de los individuos de la desigualdad o falta de equidad existente.

En el contexto del trabajo, existe una percepción de desigualdad cuando un determinado sujeto estima que la relación entre las recompensas o “outputs” que recibe por la realización de su trabajo (remuneración, reconocimiento, prestigio, estatus, etc.) y los “inputs” que aporta al mismo (formación, esfuerzo físico y mental, voluntad, interés, compromiso, etc.) está desequilibrada. El individuo percibe este posible equilibrio o desequilibrio de la relación “inputs/output” al comparar su situación con la de otros individuos en condiciones semejantes.

Cuando el individuo advierte la falta de equidad experimenta una disonancia cognoscitiva; en otros términos, una falta de armonía entre lo que percibe y lo que piensa que es correcto, justo y equitativo. Esta sensación de injusticia provocará una tensión que dará lugar a conductas que intentarán restablecer la equidad “teórica”.



Como indica Adams, la naturaleza de la respuesta elegida depende de varios factores propios a la situación, concretamente de la importancia de la desigualdad percibida, de las limitaciones situacionales y de la percepción de la situación por el propio individuo. La teoría especifica las condiciones bajo las que un empleado percibirá que los beneficios del puesto son justos. Los componentes del modelo son «insumos» «resultados» «persona comparable» y «equidad-desigualdad».

### **2.4.3 La teoría de la fijación de metas de Locke**

El análisis del papel motivador que pueden desempeñar los objetivos ha sido llevado a cabo durante varias décadas, sobre todo, por Locke y sus colegas. La teoría del establecimiento de objetivos o metas ha contribuido a la comprensión del proceso mediante el cual las características de los objetivos influyen en la motivación laboral y en el rendimiento y desempeño de los sujetos. Siguiendo a Salanova et, al. (2002), podemos definir el objetivo como aquel resultado que conscientemente se quiere conseguir; es decir, la anticipación de una situación futura.

Los mecanismos a través de los cuales los objetivos provocan un aumento del rendimiento son principalmente motivacionales y se corresponden con tres atributos de la acción motivada: activación o intensidad, elección o dirección y duración o persistencia.

Los objetivos influyen en la activación por medio de la regulación de la intensidad del esfuerzo que el individuo dedica a la tarea, y afectan a su duración por la persistencia en su acción hasta que se consigue el objetivo. Asimismo, los objetivos afectan a la elección porque dirigen la atención del sujeto hacia las actividades relevantes para conseguir el objetivo, mientras que le llevan a ignorar las actividades irrelevantes.

Según esta teoría, los factores más relevantes para comprender el proceso motivacional de los objetivos son: la dificultad y especificidad de los objetivos, el mecanismo de funcionamiento, el “feedback”, la implicación y compromiso, y el papel del dinero en el establecimiento de objetivos.

En esta forma las metas orientan eficazmente a los trabajadores en direcciones aceptables y su consecución ayuda a satisfacer las necesidades de autorrealización. También se estimulan las necesidades de crecimiento ya que la obtención de metas con frecuencia lleva a los individuos a fijar metas más altas para el futuro (Davis y Newstrom, 1991).

La fijación de metas como herramienta motivacional es más eficaz cuando se tienen cuatro elementos. (Salanova , Hontagas. y Piero, 2002)

*Aceptación de la meta:* Las metas eficientes no sólo deben ser entendidas sino también aceptadas.

*Especificidad:* Las metas deben ser específicas y claras de evaluación para que los trabajadores sepan cuándo se alcanzan y tenga la oportunidad de *medir* su propio progreso.

*Reto:* Los empleados trabajan con más energía cuando tienen metas más difíciles de alcanzar que cuando son fáciles ya que son un reto que incide en el impulso de logro

*Retroalimentación o “feedback:* *Luego* de la fijación de metas y retos los empleados necesitan información sobre su desempeño lo que les permite saber *que* tanto éxito tienen.

Otro aspecto a considerar con efecto modulador en la relación entre los objetivos y el rendimiento es el de la “autoeficacia”. La autoeficacia ha sido definida detalladamente por Bandura, (1982) y hace referencia a la creencia que tiene el individuo de que es capaz de desempeñar una tarea o de alcanzar con éxito un resultado. (p. 122)

#### **2.4.4 Otros conceptos relacionados**

Respecto al sector salud 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.

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. (Rosillo, Velásquez y Marrero 2012)

Reitz, (1977), (citado por Arellano 2004). Menciona que, si el empleado no logra su satisfacción con el trabajo, habrá consecuencias negativas en su comportamiento, como ausentismo, rotación de personal, retardo, y apatía. Por mencionar en cambio, si se mantiene satisfecho se verá reflejado en actitudes positivas y buena realización de sus funciones. sin embargo, el cliente interno es aquel que recibe servicios de otros departamentos del sistema (farmacia, laboratorio, servicios administrativos. etc.) y su satisfacción al momento de definir calidad del servicio interno es tan importante como para la definición de calidad de los servicios externos.

No se puede asegurar que la medir la satisfacción del profesional se mida la calidad de la organización y de sus servicios internos. (Arellano, 2004, p. 45)

Para Robbins (1987), la satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo, especialmente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación con su vida en general.

De esta manera en el trabajo ideal influyen factores del propio empleado como sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. En ocasiones otros factores se ven afectados por aspectos del empleo como: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables de trabajo, empleados anteriores, grupo de referencia identidad y significación de la tarea y características del puesto satisfacción con el salario, condiciones de trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promociones.

Para Aguirre G. (1990), considera que la calidad de la atención médica puede enfocarse desde tres ángulos diferentes. Conforme a satisfacción desde las expectativas del derechohabiente, de la institución, y del trabajador mismo. (p. 170)

Así como del adecuado balance que debe existir entre la prestación de la calidad y la eficiencia en la prestación de los servicios. La satisfacción de los trabajadores en las instituciones de salud, es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de atención prestada. Aunque se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al cliente externo nadie discute que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de las organizaciones y de sus servicios internos.

La importancia de la satisfacción en el trabajo radica en la influencia que tiene en distintos aspectos de los ámbitos laboral y personal tales como productividad bienestar de la organización estrés relaciones laborales relaciones familiares y autorrealización.

En relación con la productividad se podría mencionar que el hecho de aumentar la motivación tanto intrínseca como extrínseca favorecería la productividad dentro del trabajo. Es por eso que las organizaciones se han preocupado de incentivar la motivación extrínseca de los trabajadores con el objetivo de aumentar los resultados económicos de la empresa.

La preocupación por la motivación y satisfacción de los trabajadores debería ser el nuevo rumbo que debe tomar la Psicología Laboral de este modo toda labor que tienda a aumentar la productividad en la empresa debería partir por los trabajadores extendiéndose posteriormente a la organización global ya que siempre hay que tener presente que el beneficio tiene que ir tanto para el trabajador como para la empresa. (Contreras, 2013, pp.25-28)

### **SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONALES DE LA SALUD:**

El ambiente y las condiciones de trabajo además de satisfactorios son considerados piezas fundamentales para el crecimiento y desarrollo del profesional de la salud el cual ocupa la mayor parte de su vida adulta en un empleo que determina su nivel económico, seguridad emocional y felicidad. (Doyle, 1977 pp. 37-45)

La insatisfacción en el trabajo ocasionada por un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica además define en cada uno de los integrantes de la organización su comportamiento laboral el cual posee diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad. (Crevená, P. 1978 pp. 43-48)

Reconocidos investigadores sostienen que las insatisfacciones en el trabajo producidas por el inadecuado clima laboral generan daños a la salud del trabajador. Es por ello que es de suma importancia identificar los factores que con mayor frecuencia afectan la satisfacción laboral de los recursos humanos en el sector salud.

Diversos estudios en el sector de la salud muestran la validez de los análisis de satisfacción laboral ya sean estos aislados o relacionados con otras variables que influyen en el clima laboral .La satisfacción en el desempeño laboral asume compromisos y responsabilidades lo cual requiere óptima capacidad para establecer relaciones interpersonales ya que en todos los puestos se trabaja en grupo y por lo mismo es útil conocer los mecanismos de las relaciones humanas. Sin duda toda

organización busca mejores logros tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo por consiguiente tendrá que facilitar a su personal los elementos mínimos básicos para la satisfacción laboral con eficacia eficiencia y efectividad. (Basaglia, 1984)

En la actualidad la calidad de la atención se ha convertido en un requisito indispensable de sobrevivencia económica responsabilidad e integridad moral Se ha reconocido que el análisis de la calidad de atención es complejo por ser el resultado de las relaciones entre la estructura y los procesos de los servicios de salud definiendo el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos donde cada uno de ellos es la terminación del anterior y una condición necesaria para el siguiente. (Arriaga, et al., 2003, p.13)

La medición de la satisfacción laboral en el campo de la salud constituye una tarea necesaria y es considerada como una herramienta de gestión que sirve para detectar las deficiencias que encuentran los trabajadores en su relación con la organización así como los aspectos que producen satisfacción o insatisfacción el grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema sanitario está en relación directa con el nivel de satisfacción de los profesionales que en él trabajan y pone de manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directores y gestores de centros sanitarios .( Mozota, et al. 1990) Para Gibson y otros la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como el resultado de sus percepciones sobre el trabajo basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo como es el estilo de dirección las políticas y procedimientos la satisfacción y afiliación de los grupos de trabajo las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo hay cinco de ellas que tienen características cruciales:

Salario: La cantidad recibida y la sensación de equidad de ese salario.

Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de responsabilidades.

Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para progresar profesionalmente.

Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

Colaboradores: El grado de compañerismo competencia y apoyo entre los trabajadores.

Existe evidencia clara que un empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud que provocarán ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la empresa los cuales van en desmedro de la organización. Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un elemento de longevidad de adhesión a la empresa, mejora la vida en el lugar de trabajo y en el entorno familiar y social. Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud pues ellos deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar satisfechas en su trabajo.

## **FACTORES RELACIONADOS CON LA SATISFACCIÓN LABORAL:**

La literatura concede gran importancia a las teorías de la motivación y su relación con la satisfacción que los trabajadores pueden o no experimentar, planteando a su vez puntos de convergencia que evidencian que dichas teorías no son incompatibles unas con otras. En este sentido, la satisfacción laboral se concibe como un estado emocional positivo o placentero (estados psicológicos, expectativas A y B), experimentado por el trabajador frente a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña (factores extrínsecos), y las características individuales propias de cada trabajador (factores intrínsecos) (Pérez y Fildalgo, 2003).

Así, se considera que un trabajador se encuentra satisfecho con su trabajo cuando, a raíz del mismo experimenta sentimientos de bienestar, placer o felicidad; en caso contrario, el trabajador se encuentra no satisfecho. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de

la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. Por lo tanto, la relación presente entre los aspectos intrínsecos y extrínsecos dentro de un contexto determinado, condiciona la respuesta afectiva del individuo hacia diferentes aspectos del trabajo (Locke, 1976, pp. 1297-1349) y constituye un factor determinante de la calidad de la atención. (Donabedian, 1984 pp. 135-139).

El cuestionario Font Roja, utilizado en la presente investigación agrupa los factores intrínsecos y extrínsecos propuestos por Herzberg, los cuales se pueden correlacionar con las características poblacionales y del puesto de trabajo. La agrupación de los factores corresponde a nueve (9) categorías, las cuales se encuentran relacionadas con una forma específica de calificación, que permite realizar un acercamiento de la valoración que los sujetos realizan sobre su trabajo determinando así su nivel de satisfacción laboral. Estos factores intrínsecos como extrínsecos apuntan al nivel de satisfacción que los sujetos de trabajo tienen con relación al desempeño y el ejercicio de sus funciones. Podría decirse que en la medida en que éstos se encuentren en armonía el nivel de satisfacción es mucho mayor y por ende la calidad en la atención también.

Usualmente cuando se habla de satisfacción laboral se incluyen un conjunto de factores que guardan relación con la misma. Así por ejemplo, cuanto más elevado es el nivel profesional de un sujeto, mayor es su satisfacción; o cuanto mayor es la variación de las actividades a realizar y menos repetitivas las tareas, mas satisfacción experimentan los individuos que se desempeñan en ese puesto de trabajo; el tipo de dirección o de jerarquización modula el grado de satisfacción, independientemente de otros componentes; el salario y las oportunidades de promoción, son aspectos que a igualdad de condiciones, cuando mejoran, predicen siempre una mayor satisfacción; las relaciones con otros compañeros de trabajo, cuanto más agradables, mas facilitan el mejor desempeño profesional. (Korman, 1978, p. 28).



Teniendo en cuenta que el objetivo general de este estudio fue describir la satisfacción laboral de una población específica se hizo necesario medir los factores intrínsecos y extrínsecos basados en la teoría bifactorial de Herzberg, por lo cual se optó por la utilización del cuestionario Font Roja desarrollado en el ámbito hospitalario, ampliamente utilizado en estudios de investigación realizados en España, Chile y muy recientemente en Colombia.

## **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL:**

En la literatura organizacional, los dos métodos más conocidos para la medición de la satisfacción laboral son la “Calificación única general” y la “calificación sumada”. Esta última está compuesta por varias facetas o dimensiones del trabajo que se realiza. (Robbins, 1999, p.95).

El método de calificación única general consiste en pedir a las personas que responda a una pregunta como: “considerando sus aspectos, ¿qué tan satisfecho se siente con su trabajo?” Los entrevistados dan su respuesta rodeando con un círculo un número entre 1 y 5 que corresponden con las opciones de respuesta “muy satisfecho” o “muy insatisfecho”. El método de calificación sumada o suma de las facetas del trabajo es más elaborado. Se identifican los elementos clave de un trabajo y se pregunta al empleado su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluyen están la índole del trabajo, supervisión, salario actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros. Estos factores se califican con una escala estandarizada y se suman para dar con una calificación general de la satisfacción en el trabajo.

Para medir la satisfacción hay que utilizar instrumentos que permitan analizar las diferentes dimensiones de la misma: relación con los compañeros/supervisores, tensión con el trabajo, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, ambiente físico, entre otras. En la literatura hay un número importante de instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral, en su mayoría estos han sido elaborados y aplicados en Estados Unidos y en Europa, específicamente en España. En el contexto latinoamericano, específicamente en Perú se menciona el instrumento de satisfacción laboral de

Sonia Carrillo, por otro lado en México, Venezuela y Colombia se han encontrado reportes investigativos donde se ha utilizado como marco de referencia los primeros instrumentos diseñados para medir la satisfacción laboral, especialmente los de origen español. Para fines de la presente investigación, se utilizó el cuestionario Font Roja, el cual permite conocer dos calificaciones: la satisfacción laboral global o general y la satisfacción laboral por factores, esta última determinada por la indagación de las nueve categorías que conforman el cuestionario.

### **IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL :**

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la teoría de las organizaciones y más concretamente en los estudios sobre la eficacia y la eficiencia en las empresas, ha sido pasar el eje de las actuaciones desde los procesos y la estructura a centrarlo en los trabajadores. (Arriaga, et al. 2003), adicionalmente, con la influencia de la psicología y la sociología en el desarrollo de los métodos de gestión, se estableció como premisa que la satisfacción de las personas con su trabajo es uno de los factores condicionantes básicos de su productividad. Por este motivo, la satisfacción laboral se ha convertido en uno de los principales objetivos de estudio dentro de las organizaciones, (Calderón, 1999) no solo por el hecho de entender situaciones particulares que se presentan con los empleados sino por la injerencia que se puede desarrollar para la toma de decisiones a nivel institucional. En este sentido, medir la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una organización, permite evaluar puestos de trabajo, actividades, niveles de ausentismo, remuneración, estímulos, rotación, etc. (pp. 25-27), No obstante, y como lo ha recomendado la OMS, al realizar un análisis de la satisfacción laboral de las personas vinculadas a una institución, en cualquiera de las etapas del ciclo laboral (entrada, etapa laboral y salida), se pueden obtener observaciones y mediciones que permitan identificar aspectos importantes para la toma de decisiones y las acciones correspondientes. La no satisfacción o la insatisfacción laboral, es un riesgo para los empleadores, en lo que concierne a la retención del capital humano. Esta situación se encuentra extendida entre el personal de la salud, dadas las particulares características con las condiciones de trabajo, de interacción con los superiores, con los aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de no satisfacción entre el personal de salud del sector hospitalario. (Citado en Calderón, 1999, pp. 25-30)

## **2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **2.5.1 Motivación**

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés. La motivación, en pocas palabras, es la voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. (Chiavenato, 2001)

### **2.4.2 Motivación laboral**

Comprende los estímulos que recibe la persona que lo guían a desempeñarse de mejor o peor manera en su trabajo, los estímulos pueden venir de cualquier parte no necesariamente deben de ser siempre de su trabajo y se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. (Calvo, González y Blanco, 2009)

### **2.5.3 La motivación laboral en salud**

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas. Por lo tanto el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr. (Salinas, et al. 1994)

### **2.4.4 Satisfacción laboral**

Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Se trata, pues, de un sentimiento de bienestar, placer o felicidad

que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Este sentimiento puede ser generalizado o global y abarca todos los aspectos o factores referidos al trabajo, por lo que se puede hablar de “satisfacción laboral general”. Pero ese sentimiento de satisfacción o bienestar puede estar referido a alguno de los aspectos o facetas del trabajo, por lo que se puede hablar entonces de “satisfacción laboral por facetas”. Así, una persona puede estar satisfecha con respecto al sueldo que percibe, a sus relaciones con los compañeros, al grado de responsabilidad que ostenta, etc. En este caso, la satisfacción en el trabajo es el resultado de una serie de satisfacciones específicas, que constituyen las facetas de la satisfacción. (Locke, 1976)

### **2.5.5 Insatisfacción laboral**

Es el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas. (Muñoz, 1990).

### **2.5.6 Calidad en salud**

Conjunto de características que deben tener los servicios de salud desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar los efectos deseados, tanto para los proveedores como los usuarios. La OPS define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción de los profesionales y pacientes y el impacto final en la salud de la población. (Organización mundial de la salud 1995.)

### **2.4.7 Condiciones de trabajo**

El término engloba cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral, desde factores del entorno físico en el que se realiza hasta circunstancias temporales en que se da. Son condiciones de trabajo todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo, el conjunto de factores que lo envuelven. Bajo este enfoque, la cantidad de aspectos que pueden ser

considerados condiciones del trabajo es prácticamente interminable. Así, el término “ambiente o entorno de trabajo” parece casi sinónimo del anterior. (Ramos, Peiró, y Ripoll, 2002)

## **2.6 HIPOTESIS**

Existe diferencias significativas en el nivel satisfacción laboral en los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial Jauja.

## **2.7 RELACION ENTRE VARIABLES**

### **Variable principal:**

Satisfacción laboral: Dimensiones

Satisfacción por el trabajo

Tensión relacionada con el trabajo

Competencia profesional

Presión del trabajo

Promoción profesional

Relación interpersonal con los jefes

Relación interpersonal con los compañeros

Características extrínsecas del status

Monotonía laboral

## **Variables secundarias:**

Variables sociodemográficas:

Edad

Sexo

Categoría laboral

Variables Laborales Intervinientes

Tipo de vinculación contractual o condición laboral.

Tiempo de vinculación o antigüedad en el puesto.

## 2.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla N° 1: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

	Dimensiones	Descripción	Naturaleza	Nivel de medición
<b>Nombre de la variable</b>  <b>SATISFACCIÓN LABORAL:</b> Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto	Satisfacción por el trabajo	Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.	Cuantitativa.	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 7,10,11,16)
	Tensión relacionada con el trabajo	Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 2,3,4,5,6)
	Competencia profesional	Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda.	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 22,23,24)
	Presión del trabajo	Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo.	Cuantitativa.	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 18,20)
	Promoción profesional	Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como a nivel de reconocimiento por su trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 9,12,17)
	Relación interpersonal con los jefes	Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 13,19,)
	Relación interpersonal con los compañeros	Relación Interpersonal con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 14)
	Características extrínsecas del status	Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 8,15)
	Monotonía laboral	Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo	Cuantitativa	Ordinal (referenciado en el instrumento con los ítems 1,21)

<b>VARIABLES SOCIODEMOGRAFICAS</b>			
<b>Nombre de la variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Nivel de medición</b>
<b>Edad</b>	Cantidad de años, meses y días cumplidos a la fecha de aplicación del estudio.	Cuantitativa	Continua
<b>Sexo</b>	Hace referencia a la descripción del género masculino o femenino de la unidad de observación.	Cuantitativa	Nominal
<b>Categoría laboral</b>	Hace referencia a la designación de sus funciones en su centro laboral, sea el caso personal médico y no médico	Cuantitativa	Nominal

<b>VARIABLES LABORALES INTERVINIENTES</b>			
<b>Nombre de la variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Naturaleza</b>	<b>Nivel de medición</b>
<b>Tipo de vinculación contractual</b>	hace referencia al vínculo contractual entre el trabajador y la empresa donde labora	Cualitativa	Nominal
<b>Tiempo de vinculación</b>	Hace referencia al tiempo en meses desde el inicio de la vinculación laboral a la fecha de Aplicación del cuestionario.	Cuantitativa	Ordinal



# CAPITULO III : METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

## 3.1 TIPO Y METODO DE INVESTIGACION

La presente investigación corresponde a un estudio descriptivo de tipo transversal con abordaje cuantitativo. Para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font Roja, adaptado por J. Aranaz de otro instrumento utilizado en el Tecumseh Community Health Study, el Font-Roja es un cuestionario que permite medir la satisfacción general en el trabajo, consta de 27 preguntas y ha sido utilizado en el medio hospitalario.

## 3.2 POBLACION DE ESTUDIO

La población considerada para el presente estudio estuvo constituida por los profesionales de salud que laboran en la RAJ en las diferentes áreas de la institución, prestando sus servicios en el nivel asistencial en todos los turnos (mañana, tarde y noche) que decidieron participar voluntariamente en el estudio y que según planilla consta de 315 trabajadores de salud. Constituidos por personal médico y no médico (odontólogos, enfermera, obstetras, técnicos de enfermería, laboratorio y farmacia) y que cumplieron con las siguientes características.

Usuarios de sexo F y M

Que laboraban en la RAJ en un periodo mayor a 1 año.

## 3.3 DISEÑO MUESTRAL

Muestra :

Se ha hecho un estudio descriptivo, transversal con muestreo aleatorio. El universo fue de 315 trabajadores de salud, resultando, para un nivel de confianza del 95% y con una cota máxima de error del 5%, una muestra representativa de 174 trabajadores.

### **3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

Instrumento:

Se utilizó el cuestionario de satisfacción de Font roja adaptado por J. Aranaz y validado en Colombia, por el Doctor Fred Manrique Abril, demostrando su validez y fiabilidad con un alfa de Crombach = 0.76 el instrumento consta (de 27 ítems, valorados por la escala de Likert 1-5, que mide la satisfacción laboral a través de una escala de 1 (menor grado de satisfacción) a 5 (mayor grado de satisfacción). De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 1 (mínimo grado de satisfacción laboral) hasta 5 (máximo grado de satisfacción laboral). (Manrique A., F. Fiabilidad y validez: Cuestionario Font Roja. 2010)

El cuestionario aplicado consta de datos generales que contienen preguntas sobre la situación personal y profesional de cada uno de los entrevistados. 27 preguntas que se agruparon en 9 factores que permitieron explorar todas las dimensiones que intervienen en la satisfacción laboral. Este cuestionario surge de la necesidad que tuvieron los autores de medir la satisfacción laboral de los profesionales dentro del contexto sanitario, tomando esta última como un atributo de la calidad asistencial, basados en la teoría de Avedis Donabedian, contemplando los factores de satisfacción laboral propuestos en la teoría de Herzberg.

Factores que mide el cuestionario FONT ROJA:

Este cuestionario consta de 27 Ítems valorados mediante una escala Likert 1 - 5 en el sentido de menor a mayor satisfacción. El punto 3 se toma como un grado medio de satisfacción. A este conjunto de ítems se le agregan 4 ítems correspondientes a la dimensión: Condiciones Ambientales infraestructuras y recursos con lo cual el instrumento final constará de 31 Ítems.

También se recogerán variables sociodemográficas (sexo, edad y categoría laboral) y variables que permitirán valorar los criterios de selección (tipo de vinculación contractual y tiempo de vinculación).

El instrumento ha sido construido y validado en español y presenta una adecuada fiabilidad ( $r_{11}=0.85$ ). El instrumento permitirá determinar un valor de Satisfacción Media Global (SMG) obtenido del recuento de los 31 Ítems del cuestionario y los 9 factores desglosados así:

Factor 1: satisfacción por el trabajo. Grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo, que contempla los ítems 7, 10, 11, 16 de la escala.

Factor 2: tensión relacionada con el trabajo. Grado de tensión que el ejercicio de su profesión le acarrea al individuo. Se refleja en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral, que contempla los ítems 2, 3, 4, 5, 6 de la escala.

Factor 3: competencia profesional. Grado en que cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo le demanda, que contempla los ítems 22, 23, 24 del instrumento.

Factor 4: presión del trabajo. Grado en que el individuo percibe una carga de trabajo para sí mismo, que contempla los ítems 18, 20 del instrumento.

Factor 5: promoción profesional. Grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo, que contempla los ítems 9, 12, 17 del instrumento.

Factor 6: relación interpersonal con sus jefes. Grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes, que contempla los ítems 13, 19 de la escala.

Factor 7: relación interpersonal con los compañeros. Grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, contempla el ítem 14.

Factor 8: características extrínsecas de estatus. Grado en que se le reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo como, a nivel de independencia de la organización y desempeño del puesto de trabajo, contempla los ítems 8, 15 de la escala.

Factor 9: monotonía laboral. Grado en que afectan al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, contempla los ítems 1, 21 de la escala. Los ítems negativos del cuestionario Font Roja corresponden a los reactivos (5, 6, 11, 12, 13, 14, 15 y 18) de la escala.

### Factores de Font roja.

Tabla N° 2: Los IX factores de Font Roja.

Factor I	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Satisfacción por el trabajo</b>					
7. En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
10. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo	1	2	3	4	5
11. Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.	1	2	3	4	5
16. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación.	1	2	3	4	5

Factor II	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Tensión relacionada con el trabajo</b>					
2. Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital.	1	2	3	4	5
3. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar muy cansado.	1	2	3	4	5
4. Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
5. Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
6. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
Factor III	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Competencia Profesional</b>					
22. Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
23. Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable.	1	2	3	4	5
24. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	1	2	3	4	5

<b>Factor IV</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Presión del trabajo</b>					
18. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
20. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer.	1	2	3	4	5

<b>Factor V</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Promoción Profesional</b>					
9. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer	1	2	3	4	5
12. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
17. tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	1	2	3	4	5
<b>Factor VI</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Relación interpersonal con sus jefes/as</b>					
13. la relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	1	2	3	4	5
19. Estoy seguro de conocer lo que se espera de mí en el trabajo	1	2	3	4	5
<b>Factor VII</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Relación interpersonal con los compañeros</b>					
14. Las relaciones con mis compañeros son muy	1	2	3	4	5

<b>Factor VIII</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Características extrínsecas de estatus</b>					
8. Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca	1	2	3	4	5
15. El sueldo que percibo es muy adecuado.	1	2	3	4	5
<b>Factor IX</b>	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Monotonía Laboral</b>					
1. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	1	2	3	4	5
21. los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suelen afectar.	1	2	3	4	5

La utilización del cuestionario Font Roja en la presente investigación, se basa en que el análisis global de la satisfacción es un indicador de poca utilidad para la puesta en marcha de medidas correctoras y del seguimiento de dichas medidas. Los indicadores basados en cada una de las dimensiones que conforman la satisfacción laboral pueden ser más sensibles a los cambios introducidos en la organización de personal. Por tal motivo, es interesante utilizar cuestionarios que puedan analizar las dimensiones de la satisfacción laboral, como el Font-Roja, el cual ha sido aplicado en numerosos estudios realizados en España, en Colombia , Chile y Perú , ha sido utilizado en dos estudios previos al presente, en uno de los cuales fue validado (Marique , 2011).

Este cuestionario adquiere un valor importante puesto que considera nueve de los once factores que según Saane y colaboradores un instrumento de satisfacción laboral debe contemplar. (Saane, et al., 2003, citado por Cifuentes)

### **3.5 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Para el desarrollo del estudio se realizó un trámite administrativo mediante un oficio dirigido al Director de la Red Asistencial de Jauja, a fin de obtener la autorización respectiva para la aplicación del estudio en la RAJ, así como también se solicitó la autorización en la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Domingo Olavegoya de Jauja.

Se realizó el envío de los cuestionarios mediante encomienda los C.S. más lejanos y se entregó otro grupo por el investigador, previas coordinaciones con el Director de la RAJ y los Directores y Jefes de cada establecimiento de salud.

La aplicación de los cuestionarios Font-roja fue individual en todos y cada uno de los casos; previamente se les había suministrado información sobre los objetivos generales del estudio y sobre el carácter confidencial y anónimo del mismo. Los cuestionarios no contenían datos que facilitaran la identificación de los profesionales participantes en el estudio. Durante esta fase, se entregaron a cada uno de los participantes un sobre con el cuestionario que contenía información sobre los datos sociodemográficos generales y el Font-Roja. Pasados 5 a 10 días, el investigador procedía a recoger los sobres cerrados y otro grupo fue enviado también en sobres cerrados a la Dirección de la RAJ. En un plazo máximo de 20 días para recolección de la información.

### **3.6 TECNICA DE PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESAMIENTO, REPRESENTACION Y ANALISIS DE DATOS**

Luego de recolectado los datos fueron procesados en forma manual utilizando el programa SPSS v20 previa elaboración de la tabla de códigos y asignación de puntajes para los factores descriptivos e individuales para analizar la relación existente entre ellos.

Se realizó un análisis en el software SPSS v20, de donde se obtuvieron los valores de la media estadística, desviación estándar (DS) y varianza (V), a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. También se usó el programa E – Views 9 que mide el análisis de influencia, correlación o regresión en donde  $y = f(x_1, x_2, x_3, x_4, \dots)$  de manera que se realizó el cruce de datos o factores para mostrar un mejor análisis.

Posteriormente al análisis de los datos, los cuales reportaron por un lado información sociodemográfica de la población y por el otro la medición de los factores tanto intrínsecos como extrínsecos, con el reporte de estadística descriptiva, se realizó la caracterización inicial de los participantes. Debido al contexto gramatical de los ítems 5, 7, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18 del instrumento, y de acuerdo a instrucciones del Dr. Fred Manrique (validación del instrumento en Colombia), se hizo necesario la recodificación o inversión de estos ítems, en donde de forma original la escala tipo Likert puntúa de forma inversa, es decir el valor 1 (máxima satisfacción) y valor 5 (mínima satisfacción), para la recodificación de los ítems se implementó la siguiente ecuación matemática de densidad de cambio o transformación de variable  $Y = 6 - X$ .

A través del paquete estadístico SPSS, se definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para el estudio, se describieron frecuencias y los porcentaje de todas las variables socio-demográficas y laborales, de igual forma, se calcularon medidas de tendencia central como media y mediana y otras pruebas estadísticas de dispersión para las variables continuas y discretas presentes en el estudio.



# CAPÍTULO IV: RESULTADO Y ANALISIS DE RESULTADOS:

## 4.1 RESULTADOS

Para comenzar el análisis de resultados, primero hacemos un repaso de las principales variables que determinan la estructura del estudio, es decir, un análisis descriptivo que nos permite en primera instancia entender el fenómeno que estamos estudiando.

Como primer punto debemos de enfocarnos en las variables que tienen que ver con los aspectos generales de las personas encuestadas, las cuales tienen en principio una edad de entre 25 y 49 años en su mayoría (76.4%), y un nivel promedio de 41 años de edad.

Tabla N° 3. Edad del personal de salud de la Red Asistencial Jauja - 2013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	25-49	133	76.4	76.4	76.4
	+50	41	23.6	23.6	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

La tabla 4 nos muestra que hay un nivel mayor de profesionales mujeres trabajando en la RAJ, con un 79.3% y masculino con un 20.7%.

Tabla N° 4. Genero del personal de salud de la Red Asistencial Jauja – 2013

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	138	79.3	79.3	79.3
	Masculino	36	20.7	20.7	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

Respecto de la antigüedad de los trabajadores en la RAJ, tabla 5 indica un mayor porcentaje en el intervalo de 1-10 años en un 39.1%, seguidos muy de cerca de los trabajadores de entre 11 y 20 años con 37.4% y finalmente los de más de 21 años con 23.6%. En este sentido podríamos argumentar que hay mayor cantidad de personas con menos de 20 años laborando, siendo este porcentaje de 76.4%.

Tabla N° 5. Antigüedad en años de los trabajadores de la Red Asistencial Jauja – 2013

Antigüedad en años	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-10	68	39.1	39.1	39.1
11-20	65	37.4	37.4	76.4
+21	41	23.6	23.6	100.0
Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

En la tabla N° 6 vemos un mayor porcentaje en el tiempo de antigüedad de 1 – 10 años con un 53.4% y un 32.8% para 11- 20 años.

Tabla N° 6. Antigüedad en años en el C.S o P.S de los trabajadores de salud de la Red Asistencial Jauja - 2013.

Antigüedad en años en el C.S o P.S	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1-10	93	53.4	53.4	53.4
11-20	57	32.8	32.8	86.2
+21	24	13.8	13.8	100.0
Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

Luego una de las principales formas de clasificación de los trabajadores es la condición laboral en la que se encuentran laborando, dado ello la tabla 7 muestra que hay una mayor proporción de personas nombradas que contratadas, los cuales tienen un porcentaje de 57.5% y 42.5% respectivamente.

Tabla N°7 Condición laboral de los trabajadores de salud de la Red Asistencial Jauja - 2013.

Condición laboral		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Contratado	74	42.5	42.5	42.5
	Nombrado	100	57.5	57.5	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

Según el establecimiento en el cual la persona labora, tenemos un 52.9% en P.S. y un 47.1% en C.S.

Tabla N°8 Centro Trabajo C.S o P.S de los trabajadores de salud de la Red Asistencial Jauja - 2013.

Centro	Trabajo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	P.S	92	52.9	52.9	52.9
	C.S	82	47.1	47.1	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

A modo de resumen, podemos entender por los aspectos generales de los encuestados en la RAJ a un grupo entre 24 y 49 años, en su mayoría femenino, con años de antigüedad de más de 20 años, mayor cantidad de personas nombradas y que los trabajadores se concentran más en puestos de salud que en centros de salud, lo cual resulta vital para la lucha contra la proliferación de enfermedades.

Terminado el análisis hacemos uso de los 9 factores asociados al cuestionario Font Roja, que si bien es cierto esta explicado anteriormente, se recalca que cada factor está siendo explicado mediante un promedio ponderado, de los cuales se tienen preguntas que tienen valoración negativa y esto hace necesario una rectificación mediante la resta de estos datos y la sumar 6 por cada variable negativa en el factor. Los factores por tanto se especifican de la siguiente manera:

$$F1=(P7-P10-P11+P6+12)/4.$$

$$F2=(P2-P3-P4-P5-P6+24)/5.$$

$$F3=(-P22-P23-P24+18)/3.$$

$$F4=(-P18-P20+12)/2.$$

$$F5=(P9+P12+P17)/3.$$

$$F6=(P13+P19)/2.$$

$$F7=P14.$$

$$F8=(-P8+P15+5)/2.$$

$$F9=(-P1-P21+12)/2.$$

En este sentido, tenemos a todos los factores en orden ascendente, lo que implica que, si el factor es más alto, el significado de este factor siempre tiene una connotación positiva. Por ejemplo, si el factor 2: Tensión relacionada al trabajo, es alta, la connotación es positiva, o sea, que la tensión relacionada al trabajo es baja. Dado que cada una de las variables que compone a los factores se encuentra en el rango de 1 a 5, el promedio de los factores estará también en ese rango. Para una mejor comprensión se muestra la tabla 9, la cual muestra que hay un nivel promedio menor o igual a 3 en casi todos los factores (excepto en el factor 1) lo cual indica que en su mayoría la connotación de los factores es negativa desde la percepción de los encuestados.

Tabla N° 9: Estadísticos de los factores Font Roja

		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7	Factor 8	Factor 9
N	Válido	174	174	174	174	174	174	174	174	174
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.6810	2.2828	2.5862	1.6034	2.5613	2.7040	2.8908	1.1034	2.3103
Mediana		3.7500	2.3000	2.6667	1.5000	2.6667	2.5000	3.0000	1.0000	2.0000
Moda		3.75	2.40	2.33	1.50	2.67	3.00	3.00	1.00	2.00
Desviación estándar		.33290	.29493	.39899	.36174	.29730	.59627	.75619	.36571	.56252
Varianza		.111	.087	.159	.131	.088	.356	.572	.134	.316
Mínimo		2.50	1.60	1.67	1.00	2.00	2.00	2.00	.50	1.50
Máximo		4.50	3.00	3.67	2.50	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00
Percentiles	25	3.5000	2.0000	2.3333	1.5000	2.3333	2.0000	2.0000	1.0000	2.0000
	50	3.7500	2.3000	2.6667	1.5000	2.6667	2.5000	3.0000	1.0000	2.0000
	75	4.0000	2.4000	2.7500	2.0000	2.6667	3.0000	3.0000	1.5000	2.5000

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

## 4.2 ANALISIS DE RESULTADOS

Análisis estadístico:

Para comenzar, hacemos mención de los nueve factores que se resumen en:

La satisfacción por el trabajo.

Tensión relacionada con el trabajo.

Competencia profesional.

Promoción profesional

Relación interpersonal con su jefes/as.

Relación interpersonal con sus compañeros.

Presión del trabajo

Características extrínsecas de estatus.

Monotonía y presión laboral.

Esto se realizó con el análisis de influencia correlacionar o de regresión para las principales variables:

Estadísticos descriptivos			
Factores Font roja	N	Media	Desviación estándar
Factor 1	174	3.6810	.33290
Factor 2	174	2.2828	.29493
Factor 3	174	2.5862	.39899
Factor 4	174	1.6034	.36174
Factor 5	174	2.5613	.29730
Factor 6	174	2.7040	.59627
Factor 7	174	2.8908	.75619
Factor 8	174	1.1034	.36571
Factor 9	174	2.3103	.56252
<b>Satisfacción Global</b>	<b>174</b>	<b>2.4137</b>	<b>.15955</b>
N válido (por lista)	174		

Fuente: Base de datos – Encuesta Font Roja. Elaboración propia

El factor con mayor nivel promedio de satisfacción es el factor 1 que explica la satisfacción en el trabajo con un nivel de 3.68 de 5 puntos alcanzables (desviación igual a 0.33), mientras que el factor con menor nivel de satisfacción es el factor 8 “La satisfacción laboral en función a las características extrínsecas de estatus” quien alcanzó un nivel cercano a 1 y una desviación igual a 0.36. Esto nos intuye a pensar que los trabajadores se sienten cómodos en el lugar de trabajo, sin embargo a nivel de interacción, el hecho de trabajar para el Estado es un factor de malestar que se representa por el bajo nivel de satisfacción.

Factor 1: Satisfacción por el trabajo. En la Tabla 11 muestra la distribución con una media de 3.5 y 3.75 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen una satisfacción entre indiferente y buena (por encontrarse entre 3 y 4).

Tabla N° 11 Factor 1: Satisfacción por el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.50	1	.6	.6	.6
	3.00	7	4.0	4.0	4.6
	3.25	20	11.5	11.5	16.1
	3.50	46	26.4	26.4	42.5
	3.75	52	29.9	29.9	72.4
	4.00	37	21.3	21.3	93.7
	4.25	6	3.4	3.4	97.1
	4.50	5	2.9	2.9	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

La tabla del anexo 31 muestra que este factor está significativamente influenciado positivamente por la edad, negativamente el número de años trabajando en la RAJ y positivamente por la categoría laboral (es decir si se es médico se siente mal y si es técnico se siente mejor, tal como se explica en la parte descriptiva).

El factor 2: Tensión relacionada con el trabajo, muestra la distribución de la media se encuentra entre 2.2 y 2.4 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen una tensión relacionada con el trabajo alta (por encontrarse entre 2 y 3).

Tabla N° 12. Factor 2: Tensión relacionada con el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.60	5	2.9	2.9	2.9
	1.80	13	7.5	7.5	10.3
	2.00	27	15.5	15.5	25.9
	2.20	42	24.1	24.1	50.0
	2.40	50	28.7	28.7	78.7
	2.60	23	13.2	13.2	92.0
	2.80	12	6.9	6.9	98.9
	3.00	2	1.1	1.1	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

La tabla del anexo 32 muestra que este factor esta significativamente influenciado positivamente por la edad, negativamente la condición del contrato de este (cuando este está nombrado mayor es el descontento) y positivamente por la categoría laboral.

Respecto del factor 3 y 5: La satisfacción laboral en función a la competencia y la promoción profesional, como resume la tabla 13 y 14 se muestra una distribución de la media encontrándose ambos entre 2.33 y 2.67 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen baja satisfacción o insatisfacción en los términos de los factores descritos (por encontrarse entre 2 y 3).

Tabla N° 13. Factor 3: Competencia profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.67	4	2.3	2.3	2.3
	2.00	17	9.8	9.8	12.1
	2.33	56	32.2	32.2	44.3
	2.67	54	31.0	31.0	75.3
	3.00	28	16.1	16.1	91.4
	3.33	13	7.5	7.5	98.9
	3.67	2	1.1	1.1	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

Tabla N° 14. Factor 5: Promoción profesional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.00	19	10.9	10.9	10.9
	2.33	48	27.6	27.6	38.5
	2.67	76	43.7	43.7	82.2
	3.00	31	17.8	17.8	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados



En el caso del factor 6 y 7: La satisfacción laboral en función a relación interpersonal con su jefes/as y sus compañeros, como resumen la tabla 15 y 16 se muestra la distribución que la media se encuentra entre 2 y 3 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen satisfacción entre baja e indiferente.

Tabla N° 15. Factor 6: Relación interpersonal con su jefes/as.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.00	51	29.3	29.3	29.3
	2.50	40	23.0	23.0	52.3
	3.00	56	32.2	32.2	84.5
	3.50	15	8.6	8.6	93.1
	4.00	12	6.9	6.9	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Tabla N° 16. Factor 7: Relación interpersonal con sus compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2.00	60	34.5	34.5	34.5
	3.00	73	42.0	42.0	76.4
	4.00	41	23.6	23.6	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

La tabla del anexo 34 muestra que este factor esta significativamente influenciado positivamente por la edad, negativamente el número de años trabajando en la RAJ, negativamente el dentro de trabajo de este (cuando este se encuentra laborando en postas la satisfacción es menor) y positivamente por la categoría laboral.

Respecto del factor 8: La satisfacción laboral en función a las características extrínsecas de estatus., como resumen la tabla 16 se muestra la distribución que la media se encuentra entre 2.33 y 2.67 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen una insatisfacción en los términos de los factores descritos (por encontrarse entre 2 y 3).

Tabla N° 17. Factor 8: Características extrínsecas de estatus.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0.50	26	14.9	14.9	14.9
	1.00	92	52.9	52.9	67.8
	1.50	50	28.7	28.7	96.6
	2.00	6	3.4	3.4	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

La tabla del anexo 35 muestra que este factor esta significativamente influenciado positivamente por la edad y positivamente por la categoría laboral.

Finalmente, los factores 4 y 9: La satisfacción laboral en función a monotonía y presión laboral”, como resumen la tabla 18 y 19 se muestra la distribución que la media se encuentra entre 1 y 2 puntos para el factor 4; y en el factor 9 entre 2 y 2.5 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red se encuentran con insatisfacción en los términos de los factores descritos.

Tabla N° 18 Factor 4: Presión del trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.00	27	15.5	15.5	15.5
	1.50	88	50.6	50.6	66.1
	2.00	55	31.6	31.6	97.7
	2.50	4	2.3	2.3	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Cuestionarios Aplicados

Tabla N° 19 Factor 9: Monotonía laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1.50	26	14.9	14.9	14.9
	2.00	64	36.8	36.8	51.7
	2.50	44	25.3	25.3	77.0
	3.00	33	19.0	19.0	96.0
	3.50	4	2.3	2.3	98.3
	4.00	3	1.7	1.7	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

N = 174

Fuente: Base de datos – Encuesta Font Roja. Elaboración propia

Tabla N° 20 Factores de la satisfacción laboral relacionada con el género del encuestado.

	Masculino			Femenino		
	Media	Desviación	Sig	Media	Desviación	Sig
Factor 1	3.6736	0.38182	0	3.683	0.32044	0
Factor 2	2.2833	0.31487	0	2.2826	0.29071	0
Factor 3	2.5926	0.42247	0	2.5845	0.39422	0
Factor 4	1.5972	0.37454	0	1.6051	0.35971	0
Factor 5	2.4722	0.31244	0	2.5845	0.2899	0
Factor 6	2.6806	0.63418	0	2.7101	0.58824	0
Factor 7	2.9722	0.77408	0	2.8696	0.75286	0
Factor 8	1.1806	0.39916	0	1.0833	0.35527	0
Factor 9	2.3611	0.50158	0	2.2971	0.57831	0
<b>S. Global</b>	<b>2.4237</b>	<b>0.18217</b>	<b>0</b>	<b>2.4111</b>	<b>0.15373</b>	<b>0</b>

Fuente: Base de datos – Encuesta Font Roja. Elaboración propia

Tabla N° 21 Factores de la satisfacción laboral relacionada con la condición del contrato del encuestado.

Factores Font roja	Contratado			Nombrado		
	Media	Desviación	Sig	Media	Desviación	Sig
Factor 1	3.6622	0.3053	0	3.695	0.3528	0
Factor 2	2.2784	0.2976	0	2.286	0.2944	0
Factor 3	2.5991	0.39779	0	2.5767	0.40161	0
Factor 4	1.6081	0.3633	0	1.6	0.36237	0
Factor 5	2.5946	0.30356	0	2.5367	0.29165	0
Factor 6	2.6554	0.5906	0	2.74	0.60084	0
Factor 7	2.8243	0.72826	0	2.94	0.77616	0
Factor 8	1.0743	0.32774	0	1.125	0.39167	0
Factor 9	2.3581	0.57648	0	2.275	0.5522	0
<b>S. Global</b>	<b>2.4061</b>	<b>0.14922</b>	<b>0</b>	<b>2.4194</b>	<b>0.16729</b>	<b>0</b>

Fuente: Base de datos – Encuesta Font Roja. Elaboración propia

Tabla N° 22 Factores de la satisfacción laboral según centro de labores del encuestado.

Factores Font roja	Centro de salud			Posta de salud		
	Media	Desviación	Sig	Media	Desviación	Sig
Factor 1	3.6768	0.3251	0	3.6848	0.34144	0
Factor 2	2.2634	0.27734	0	2.3	0.31026	0
Factor 3	2.565	0.45267	0	2.6051	0.34567	0
Factor 4	1.5915	0.36114	0	1.6141	0.36392	0
Factor 5	2.5366	0.32184	0	2.5833	0.27347	0
Factor 6	2.7317	0.58897	0	2.6793	0.60484	0
Factor 7	2.939	0.77535	0	2.8478	0.74028	0
Factor 8	1.1037	0.37464	0	1.1033	0.35962	0
Factor 9	2.25	0.49845	0	2.3641	0.61171	0
S. Global	2.4064	0.15846	0	2.4202	0.16109	0

Fuente: Base de datos – Encuesta Font Roja. Elaboración propia

La tabla del anexo 35 muestra que este factor esta significativamente influenciado positivamente por la edad y positivamente por la categoría laboral.

Para resumir la tabla de influencias entre los aspectos generales y los factores, la tabla 23 muestra los efectos de cada uno de los aspectos generales sobre los factores. Cuando el aspecto general tiene un signo (+) entonces la relación es una relación directa o positiva sobre el factor, del mismo modo si es un signo negativo es una relación indirecta o negativa, por otra parte cuando es 0, la relación es nula.

Tabla N° 23 Cuadro resumen sobre influencia de factores sobre los factores

	Factor 1	Factor 2	Factor 3 + Factor 5	Factor 6+ Factor 7	Factor 8	Factor 4+ Factor 9	Total
Edad	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	6
Años RAJ	(-)	0	0	(-)	0	0	2
Años CS/PS	0	0	0	0	0	0	0
Condición	0	(-)	(-)	0	0	(-)	3
Centro trabajo	0	0	0	(-)	0	0	1
Cat. laboral	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	(+)	6

A partir de la cuenta total de la tabla 23 podemos decir que los aspectos generales que más influyen a los factores son la edad y la categoría laboral con una relación positiva (influyentes en los 6 factores), la condición del contrato de forma negativa (en 3 factores), los años en la red de forma negativa (en 2 factores) y el centro de trabajo en un factor.

### **4.3 DISCUSIÓN**

En el presente estudio se obtuvo información del personal de todas las áreas de la RAJ, lo que se considera como una fortaleza, puesto que la mayor parte de los estudios revisados se abocan a evaluar sólo a grupos o áreas específicas. Los resultados de algunas categorías o factores coinciden con los publicados en investigaciones realizadas por diferentes autores y otros resultados son totalmente opuestos, así tenemos:

La revisión de la literatura reporta ampliamente que la relación entre factores varía de un estudio a otro, por tanto se ha considerado que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que depende de una variedad de condicionantes que afectan el nivel de satisfacción o insatisfacción laboral donde se circunscriben los acontecimientos propios del trabajo.

Entre los elementos que producen insatisfacción laboral están las condiciones ambientales, infraestructuras y recursos, la competencia y promoción profesional, la tensión y monotonía relacionada con el trabajo (estos resultados coinciden en las 4 dimensiones con los trabajos de Fernández, B. (2002), Jaén, R. (2010) y Contreras, M. (2013). El número de estos elementos se señala como una consecuencia directa de que el personal considera no contar en cantidad y calidad con los recursos para la

atención del paciente lo que puede ocasionar frustración ante la impotencia de querer cumplir con la labor y no tener con que realizarla. Por otro lado perciben que el ambiente de las instalaciones no ofrece las condiciones de seguridad adecuadas para la protección de su salud ante su permanente

riesgo de exposición a la enfermedad lo que puede traer consigo el temor a la atención de un paciente con riesgo y la calidad de atención brindada.

Según Crevena, (1978) un inadecuado ambiente genera daños a la salud física y psíquica además define en cada uno de los integrantes de la organización su comportamiento laboral el cual posee diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

Los resultados de este estudio indican que el factor 5 denominado promoción profesional el cual hace referencia al grado en el que un individuo cree que puede mejorar tanto a nivel profesional como a nivel de reconocimiento por su trabajo fue el factor que presentó una mayor relación con la satisfacción laboral (Puntaje de 2.5). Este resultado indica que este factor representa un elemento determinante para la satisfacción laboral. En el estudio sobre satisfacción laboral de enfermeras que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias SAMU realizado por Parra y Paravic en el 2002, (citado en Jaen, R. 2010), coinciden en que los factores como la promoción profesional y la remuneración son variables predictores que determinan la satisfacción laboral.

El factor 3, este factor hace referencia a la competencia profesional que indica el grado en el que un trabajador cree que su preparación profesional coincide con lo que su puesto de trabajo demanda, el valor encontrado para este factor fue de 2.33 y 2.77 del mismo modo, este factor se encuentra relacionado con el factor 5 que se refiere a la promoción profesional este tipo de asociación es coherente con los resultados, en el sentido de que la promoción profesional puede darse por las competencias profesionales de cada trabajador, esto incluye su experiencia y su experticia en el área donde trabaja.

Así en el estudio realizado por García, V. (2009), sobre factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia, muestran resultados que coinciden con

los reportes encontrados en este estudio donde la satisfacción por el trabajo y la promoción profesional son los factores más relacionados con la satisfacción total.

Así mismo estudios como el Fernández; Lopez; Sobrequez; Briceño; Ponce y Contreras; reportan la promoción profesional como la dimensión peor valorada por los profesionales de salud, ya considerada en otros estudios como uno de los principales motivos de insatisfacción laboral que revelan como los profesionales de salud perciben como escasas las ofertas de desarrollo y formación profesional dentro del ámbito laboral.

El factor 6 y 7 que hace referencia al grado de satisfacción que provocan las relaciones con los compañeros de trabajo, y sus jefes, esta categoría reportó un nivel de insatisfacción ya que la distribución se encuentra entre 2 y 3 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen satisfacción entre baja e indiferente. Difiere en el resultado con los estudios realizados por Fernández (2002), López S., et al, (2004), Briseño, C. (2005), Hernández P., et al. (2010) y Contreras, M. (2013) ; siendo para ellos una de las dimensiones más valoradas las relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros. Autores como Locke afirman que "es importante que el individuo perciba a sus pares como confiables, ya que la falta de lealtad y fidelidad de parte de los pares es uno de los aspectos que produce mayor insatisfacción en el trabajo".

Esto se corrobora, lo que se continúa diciendo, con estudios realizados recientemente en los que se encuentra que una interacción satisfactoria con los pares generaba una mayor satisfacción laboral. Un estudio realizado por Hernández, P (2010), concluyó que las variables que tuvieron mayor relación con la satisfacción laboral fueron aquellas que se asocian con las relaciones interpersonales entre jefes y compañeros, lo que confirma que el grado de satisfacción laboral también está ligado a la motivación y el compañerismo.

Por otro lado, la revisión hecha por Fernandez B. (2002), con relación a la satisfacción laboral de las enfermeras identificaron que el trabajo en equipo conduce a la satisfacción laboral puesto que implica el intercambio de experiencias, planificación participativa y tomas de decisiones

compartidas lo cual difiere a su vez del método funcional que genera insatisfacción en los trabajadores ya que esta forma de trabajar genera dificultad en las relaciones interpersonales, centralización en las tareas ejecutadas y fragmentación en la toma de decisiones

En el factor 9 que indica aspectos relacionados con la monotonía laboral y hace referencia a aquellas situaciones que afectan al individuo tales como la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad de trabajo, el valor para este factor fue de 2.0 y 3.0, este factor se relaciona con el factor 4 que corresponde a la presión ejercida por el trabajo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral. Esto indica que la monotonía laboral y la presión ejercida por el trabajo son condicionantes importantes en el nivel de satisfacción laboral de un trabajador.

Y por último el factor 2 que tiene que ver con la tensión relacionada con el trabajo o la tensión que el ejercicio de la profesión acarrea al individuo. El valor para esta categoría fue de 2.2. Al respecto, estudios como el de Cifuentes R. (2012), indican que parte de la satisfacción o insatisfacción secundaria a la tensión relacionada con el trabajo se debe probablemente a las múltiples funciones que los profesionales realizan

diariamente en el área en el cual se desempeñan, el número de pacientes a cargo, la monotonía de la rutina laboral y la falta de compañerismo aumenta el cansancio de los trabajadores, así mismo la falta de reconocimiento, autonomía y apoyo de sus superiores con respecto a lo que hacen, condicionan aún más la satisfacción laboral.

Por otra parte el comportamiento de las variables sociodemográficas como la edad muestra una relación positiva entre los nueve factores. Es decir que para este estudio la edad es un factor determinante en el desarrollo de las dimensiones o factores, esto obedece a que el 76.4 % de la



población se encuentra categorizada en un rango de edad mayor a los 40 años situación que puede influenciar en las relaciones de poder, autoridad y subordinación y compromiso organizacional.

La variable tiempo de vinculación laboral presenta una relación negativa en (2 factores), la condición del contrato de forma negativa (en 3 factores) y el centro de trabajo en (1 factor). Esta situación es realmente coherente ya que el grado de satisfacción que presenta un individuo con relación a creer que su preparación profesional realmente coincide con lo que su puesto demanda se encuentra estrechamente ligado con el tiempo de permanencia o vinculación en la organización, en este estudio donde la mayor parte de la población corresponde a un personal nombrado con más de 15 años de labor.

Autores como McNeese-Smith 1999, Adams y Bond 2000, Manojlovich 2005, McLennan 2005, Boyle et al. 2006 indican que los entornos de trabajo pueden tener una influencia positiva al respecto, pues aquellos entornos en los que los supervisores y subordinados logran ponerse de acuerdo en relación a sus tareas y se permite participar en la toma de decisiones se relacionan positivamente con la satisfacción laboral.

En cuanto a la comparación de los datos respecto al lugar donde trabajan los encuestados se puede encontrar una diferencia entre la satisfacción de los encuestados que laboran en los centros de salud (2.40) y aquellos que están en postas de salud (2.42), siendo en la mayoría de los casos muy pequeña o insignificante, inclusive en términos de la desviación.

Se puede entender que los que los trabajadores en general se sienten descontentos, sin embargo los menos descontentos son los que laboran en postas.

La edad y los años de ejercicio profesional también guardan relación con la satisfacción laboral. La mayoría de los estudios relacionan de manera positiva estas variables, indicando que al aumentar la edad y los años de ejercicio profesional, también aumenta la satisfacción laboral.

El análisis sociodemográfico muestra un predominio del sexo femenino, La edad promedio de 41 años y el promedio de 10 años de servicio indica la presencia de profesionales con la suficiente experiencia y madurez para valorar la satisfacción que le produce la realización de su trabajo.

Por último en relación al nivel de satisfacción laboral global de los trabajadores de salud, en los estudios realizados por Sobrequés et. al. (2002); obtuvo un resultado medio de SG de 3,02, Fernández, B. (2002); se encontró una SG de 2.9 y 3.0; para López S., et al, (2004) la SG fue de 3,21, en el caso de Briseño, C. (2005), el personal se encuentran satisfechos desde el punto de vista laboral con un 3.08 y 3.16, Ponce, G. (2006); se encontró una SG de 4.04.; para García, V. (2009) la SG fue de 3,21; en el caso de Hernández P., et al. (2010) mostró que el porcentaje más alto de su muestra de estudio tenía un nivel medio de SG de (2.9 y 3.6); Jaen R. (2010) y Contreras M. (2013). La puntuación media global fue de 3.4.

El resultado obtenido de los diversos autores difiere en nuestro estudio encontrándose una satisfacción global menor de 3.0 y con predominio de un 2.4 y 2.7 con un IC 95%, el hecho de que los profesionales se encuentren insatisfechos (SMG = 2.5), indica la presencia de elementos que producen insatisfacción y que de una u otra forma pueden estar afectando a estos profesionales por ende la eficacia, eficiencia y efectividad en la atención al paciente.

Cabe resaltar que la satisfacción laboral global está directamente relacionada e influenciada por todas las dimensiones analizadas, es indiscutible que el entorno afecta esta percepción. La insatisfacción repercute en la eficacia organizacional por lo que un empleado insatisfecho puede actuar con negligencia, expresando sentimientos negativos con respecto a su trabajo, el ambiente y las relaciones laborales; sin embargo, la satisfacción significa tener un propósito, expresarse y sentirse satisfecho de contribuir a la sociedad y debe ir de acuerdo a las expectativas de cada empleado orientándose siempre a la mejora de la calidad de la atención en salud.

# CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## 5.1 CONCLUSIONES

1.- De manera general podría decirse que los prestadores de servicios de salud de la Red Asistencial Jauja reportan un alto nivel insatisfacción laboral respecto a su trabajo y lo concerniente a él, debido a que poseen un fenómeno multidimensional el cual se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

2.- De acuerdo a los factores que determinan el nivel satisfacción laboral de los profesionales de salud de la Red Asistencial Jauja. Encontramos que:

En función al factor 1: Satisfacción por el trabajo, encontramos puntajes entre 3.5 y 3.75, esto implica que en promedio los trabajadores de la red presentan *satisfacción al realizar sus funciones*. (cabe resaltar que este es el único factor donde los trabajadores muestran satisfacción).

Factor 2: Tensión relacionada con el trabajo el 73.7% de los trabajadores tienen una tensión relacionada con el trabajo alto esto denota insatisfacción.

Factor 3 y 5: Competencia y la promoción profesional en promedio el 75.3% y 82.2% los trabajadores presentan insatisfacción.

Factor 4 y 6: Relación interpersonal con sus jefes/as y compañeros, la media de esta distribución se encuentra entre 2 y 3 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen satisfacción entre baja e indiferente.

Factor 7: Características extrínsecas de estatus encontramos una distribución entre 2.33 y 2.67 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red refieren insatisfacción.

Factor 8 y 9: Monotonía y presión laboral encontramos una distribución entre 1 y 2.5 puntos, esto implica que en promedio los trabajadores de la red tienen una insatisfacción en ambos factores.

3.- Al determinar la influencia de las características sociodemográficas y laborales sobre los factores que determinan el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de salud se obtuvo:

En relación al género de los encuestados se halló una diferencia insignificante entre la satisfacción masculina y la femenina. También podemos notar que los factores con mayor y menor satisfacción son los mismos. Se determina que no existe diferencia en nivel de satisfacción en ambos géneros.

Respecto de la condición laboral existe una diferencia insignificante entre contratados (2.40) y los nombrados (2.41), inclusive en términos de la desviación. Como es usual, los menos satisfechos son aquellos que no tienen certeza acerca del futuro en el trabajo, frente a los que sí están nombrados.

Respecto del centro de salud donde laboran los encuestados se puede encontrar una diferencia insignificante entre los que laboran en los centros de salud (2.40) y aquellos que están en postas de salud (2.42).

Se concluye que no existen diferencias ni relación en los factores sociodemográficos con respecto a los nueve factores de Font Roja.

4.- En el nivel de satisfacción laboral global de los trabajadores de salud de la Red Asistencial Jauja, se encuentran con insatisfacción global con respecto a su trabajo y lo concerniente a él con un valor de 2.41 (con una media de 3), con un promedio del más del 75% de los trabajadores y en seis factores.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Estudios como el presente permiten explorar las variables que inciden o participan en el proceso de atención a la salud favoreciendo la toma de decisiones y estrategias que permitan modificar y mejorar la labor y atención dentro de la RAJ.

Atendiendo a los resultados obtenidos nos atrevemos a recomendar lo Siguiente.

Los administradores de la RAJ deben esforzarse por mejorar las condiciones de trabajo en la que se desenvuelven los profesionales de salud de los C.S. Y P.S., procurando brindarles condiciones seguras, de igual forma se deben hacer los mejores esfuerzos por brindar recursos en cantidad y calidad de forma tal que se cuente con las mejores herramientas que la ciencia ponga a la disposición y que le permitan a estos profesionales de la salud cumplir con su responsabilidad con eficacia y eficiencia.

Diseñar programas de estímulos y reconocimientos a los profesionales de salud, que vinculen el desempeño y la satisfacción laboral con retribuciones equitativas y justas en función a lo que cada prestador realiza, para lograr mayor motivación y la consecuente satisfacción laboral.

Realizar análisis periódicos para conocer las causas de insatisfacción de los profesionales y el nivel de satisfacción, apuntando así a una atención de calidad, debiendo corregirse a tiempo las causas y evitando consecuencias.

Diseñar e implementar estrategias de mejora en todos los niveles y procesos de la organización permitiendo mejorar paulatinamente el servicio prestado.

Por último se sugiere a la institución facilitar espacios que permitan el desarrollo de este tipo de estudios para indagar verdaderos motivos que interfieren en la satisfacción laboral del personal de salud muchas veces se relacionan con aspectos propios de la profesión y de las organizaciones. Además se le recomienda a la institución desarrollar una propuesta de intervención sobre las dimensiones menos valoradas con el fin de fortalecer aspectos que redundan en la calidad de la atención.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J.S. (1963). Towards an understanding of inequity. *Journal of abnormal and social psychology*; (67), pp. 422-436.
- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange, en L. Berkowitz. (Ed): *Advances in experimental social psychology*, pp. 276-299. Nueva York: Academic Press.
- Aguirre, A.; Castillo, A. M. y Tous, D. (1999). *Administración de organizaciones fundamentos y aplicaciones*. Madrid, Pirámide, p.82.
- Aguirre, G.H. (1990). Evaluación de la calidad de la atención médica, expectativas de los pacientes y de los trabajadores de las unidades médicas. *Salud pública de México*, (32), pp. 170 -178.
- Alderfer, C.P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, (4), pp. 142-175.
- Álvarez, L. (1993). Motivación concreta. Sistema de recompensas vinculado al esfuerzo individual. *GetediIsth Cuba*, pp. 47- 48.
- Álvarez L.L (2005). La satisfacción laboral su medición y evaluación; una experiencia Cubana, (ISPJAE), La Habana, Cuba. p. 10. Citado en Genescá (1977) p.138).
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988). Cuestionario Font Roja un Instrumento de Medida de la Satisfacción en el Medio Hospitalario. *Rev. Hospital*. Madrid, España. 52 (68), pp. 63-66.
- Arriaga, E., et al. (2003). La participación de la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza [en línea]. En: *Enfermería Global*., 3, p.p.1-13. Disponible en <http://revistas.um.es/eglobal/article/download/627/653>.
- Arellano, B.M. (2004). Relación de las necesidades individuales y la satisfacción laboral. (Tesis de Maestría). Universidad de las Américas. Puebla, p. 45.
- Basaglia, F. (1984). La salud de los trabajadores 4ª Edición México Nueva pp.9-55
- Bravo, M; Peiró, J.M. y Rodríguez, I. (2002). “Satisfacción laboral”, en Peiró, J.M. y Prieto, F. (eds.) *Tratado de Psicología del Trabajo*.(1), La actividad laboral en su contexto., Madrid: Síntesis. pp. 343-394.

- Bandura, A. (1982). Self efficacy mechanism in human agency” American Psychologist, (37), pp, 122- 147. Citado en Salanova, M., et al. (2002, p.246)
- Briseño, C. et al. (2005). Satisfacción laboral en el personal de enfermería en un hospital Público. En: Revista electrónica de medicina Intensiva. Argentina., vol. 5 no. 4.
- Calderón, I.A., (1999). Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública., Mapfre Med., 10(1), pp. 25-30.
- Campbell, J.P., Dunnette, M.D., Lawler, E.E. y Weick, K.E. (1970). Managerial behaviour, performance and effectiveness. Nueva York: McGraw-Hill. Citado en Salanova et al. (2002: p. 224).
- Cavalcante, J.J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina -Bahía, Brasil. (Tesis Doctoral), Universidad Autónoma de Barcelona.
- Claver, E., Gascó, J.L. y Llopis, J. (1996). Los recursos humanos en la empresa: Un enfoque directivo. Madrid.,Cívitas, pp. 299- 306.
- Crevena, P (1978). Medicina y salud. México; Cultura Popular pp. 43-48
- Chiavenato, Adalberto. (2001). Administración de Recursos Humanos.5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- Calvo, J.M., González, P.P.; y Blanco , A. A. (2009). Efectos de la Claridad vs. Ambigüedad en al Meta y los Planes de acción sobre el Logro de Metas. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 25 (3). Pp.259-275
- Contreras, C.M. (2013). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá, (tesis para maestria) Universidad Nacional de Colombia. pp 15 - 44.
- Hernández J. , Quintana Tápanes L, Mederos Torres R., Guedes Díaz R., y García Gutiérrez B. (2008). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Disponible en URL: [http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol138\\_1\\_09/mil07109.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol138_1_09/mil07109.htm).
- Diez, C.E., Garcia, J. y Jimenez, M.F. (2008). Administracion Y Direccion Madrid MCGraw-hill.
- Donabedian, A. (1990). Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. Rev. Salud pública 1(Ed). México, pp. 13–19.



- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. In: The Milbank Memorial fund quarterly, vol. 83 no. 4, p. 691-729.
- Doyle, B. (1977). Physician conduct and other factors that effect consumer satisfaction with medical care pp. 37-45
- Dutka, A. M.( 1994). American Marketing Association para la satisfacción del cliente, Argentina: Editorial Granica; pp. 26-34.
- Fernández, B. (2002). Nivel de satisfacción de las enfermeras de los hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile. (Tesis de Maestría) Universidad de Concepción, p. 6.
- Fernández, M.I, Villagrasa J.R, Gamó M.F, Vázquez J, Cruz E.J., Aguirre M.P. y Andradas V. (1995). Estudio de la satisfacción laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios de un área de Madrid. Rev. Española de Salud, 69(6), pp. 487-497.
- Gamero, C. (2005): Análisis microeconómico de la satisfacción laboral. Madrid: Consejo Económico y Social. pp. 20-34.
- García, S. A., (2002).Satisfacción Laboral y Productividad: su interrelación. Centro de Estudios de Economía (CEEC) .
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral una aproximación teórica, en Contribuciones a las Ciencias Sociales, Rev. Salud Pública, México, pp. 11 – 32.
- García, V. (2009) . Sobre Satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital de gineco-obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social, Unidad Hab. San Juan de Aragón. Sección V, C.P. 07979, Delegación Gustavo A. Madero, México, D.F. Rev., 3 (Ed.), p. 10 – 11.
- García V.D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica en Contribuciones a las Ciencias Sociales, [www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm)
- Genescá, E. (1977). Motivación y enriquecimiento del trabajo. Barcelona: Hispano Europea. pp. 81- 83.
- Gibson, I. y Donnelly, J.L. (2001). Las organizaciones: Comportamientos, estructura y procesos. 10(Ed.), Mexico, McGraw Hill, p. 308.
- Hernandez, P.J., et al. ( 2009). Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de soata. Rev. Salud historia.
- Hernandez, V. et al.( 2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Rev. Cubana de Medicina Militar. 38(1), pp.1-8. Disponible en <http://bvs.sld.cu/>

- Herzberg, F. , Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). The motivation to work. New York, United States. Wiley (Ed). ( numero de pp)
- Herrera, G.y Manrique, F.G.(2008). Condiciones laborales y grado de satisfacción de los profesionales de enfermería [en línea]. En: Aquichán. Chía- Colombia. Vol. 8 no. 2, p. 243-257.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York. United States. Harper (Ed).
- Infestas, A.I. (2001). Sociología de la empresa, Salamanca., Amarú (Ed). Citado en Robina y Pérez (2004, p. 34).
- Jaen Ricardo ( 2010). Tesis maestría satisfacción laboral del personal médico de enfermería y auxiliares de enfermería del hospital aquilino tejera de Penonomé provincia de Coclé republica de panamá
- Koontz, W.H. (1998). Administración una perspectiva global. México, McGraw Hill. 11° (Ed.), pp. 501- 503.
- Korman, A.(1998). Industrial and organizational psychology, Prentice-Hall 1971. Traducida al castellano: psicología de la industria de las organizaciones, Marova, 1978.
- Krichkaew, K. (1998). Head nurse management style and staff nurse job satisfaction in Northern Regional Centre Hospitals. Chiang Mai, Universidad Regional de Tailandia. <http://www.chiangmai.ac.th/abstract1998/Abstract/nur/abstract/nur980206.html>.
- Latham, G.P. (2007). Work Motivation: History, Theory, Research, and Practice. Thousand Oaks, California. Sage Publications. p.36. citado por Elena Navarro A. , Valencia (2008).
- Lévy L.C. (2003). La motivación de la empresa: Modelos y estrategias. Madrid,Gestión.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Hand book of industrial and organizational Psychology. Nueva York, John Wiley y Sons. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Locke, E.A., Henne, D. (1986 a). Work motivation theories, en Cooper, C.L. y Robertson I.T. (Eds). International Review of Industrial and Organizational Psychology, Nueva York: John Wiley and Sons. 7, pp. 1- 35
- Locke y Henne (1986 b). Modeling effort decisions with behavioural decision theory: toward an individual differences model of expectancy theory”. Organizational Behavior and Human Performance, 27, pp. 303-325.

- Locke, E.A., Latham, G.P. (1990). A theory of goal setting and task performance. Prentice Hall, Engle Wood Cliffs.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: Dunnette, Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand Mc. Nally College. 1976, p. 1297-1349. Citado por: ARRIAGA, E., et, al. La participación de la gestión como elemento de satisfacción de los profesionales: un análisis de la experiencia andaluza [en línea]. En: Enfermería Global. Noviembre 2003, vol. 3, p. 1-13. Disponible en Internet: <http://revistas.um.es/eglobal/article/download/627/653>
- Loitegui, A.J. (1990). Determinantes de la Satisfacción laboral en empleados de la administración de navarra. (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid. P.39.
- López , S., Bernal, L. y Canovas, A. (2001). Satisfacción laboral de los profesionales en un hospital comarcal de Murcia. En: Rev. Calidad Asistencial. , vol. 16.
- Marique, A.F. (2010). Fiabilidad y validez: Cuestionario Font Roja. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería. Citado por: Hernandez Plazas, Jenny, et al. Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la E.S.E Hospital San Antonio de Soata. Rev. Salud historia. 2.
- Martínez, D.I., Yadney, O. ,Miranda, L. , Arlenys T.,Varna H.(2007). Estudio de la motivación, la satisfacción laboral, el liderazgo y su relación con la calidad el servicio cuerpo de guardia del Hospital Militar De Matanzas Dr. Mario Muñoz Monroy. Matanzas, noviembre de 2007.
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. Psychological Review, 50, pp. 370-396.
- Maslow, A.H. (1954). Motivation and personality. Nueva York: HarperRow.
- McGregor, D. (1960): The Human Side of Enterprise. Nueva York. McGraw-Hill.
- McClelland, D.C. (1961): The Achieving Society, Nueva York. Van Nostrand Reinhold. Matanzas. Cuba. (2008) [artículo] [en línea]. En: Rev. Cub Med Mil. 2008, vol.37, n.3, p. 1-7. Disponible: <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v37n3/mil03308.pdf> 12 Ibid. p.17
- Max, N.M. (1993): Desarrollo a escala humana, 3ª (Ed), Barcelona, Icaria.
- Ministerio de Salud. (2002). Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Perú Pp. 3-4.
- Muchinsky, P.M. (2000). Psicología aplicada al trabajo, Madrid: Paraninfo. Thomson Learning.

- Mottaz, C. J. (1988). Work satisfaction among hospital nurses. *Hospital and health services administration*, 33, pp. 57-74
- Mozota, J.R. et al. ( 1990). Resumen de la encuesta de satisfacción del personal en el hospital Nacional Valdecilla 67 pp. 21 28
- Navarro, A.E. (2008). Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana. (Tesis Doctoral), Valencia, pp .38-59.
- Organización Mundial de la Salud (1995). *Renewing the health for all strategy. Elaboration of a policy for equity, and health*, Ginebra (document de consulta WHO/PAC/95.1.
- Pérez, J.y Fildalgo, M. ( s/f) . Satisfacción laboral: escala general de satisfacción [en línea]. En: NTP 394. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. Disponible : [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)
- Ponce, G.J. et al. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad. En: *Revista de enfermería. IMSS México 2006*, vol. 14 no. 2, p. 65-73.
- Ponce, G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad de la provincia de México. (Tesis para Maestría) Universidad de Concepción, Chile. pp 6-20.
- Porter, L.W. y Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. Home wood, Dorsey Press.
- Porter, L. y Steers, R. ( 1973). Organizational work and personal factors in employee turnover and absenteeism. In: *Psychological bulletin*. 80(2), pp. 151-176.
- Quezada, F.S. (1999). Satisfacción del usuario de la consulta ambulatoria del servicio de Pediatría del Hospital Nacional Sur este de EsSalud - Cusco. (Tesis de Maestría).
- Ramírez S. T., Nájera, A.P, Nigenda L.G.( 1998). Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública de Méx*; 40(1): 3-12.
- Ramos, J., Peiró, J.M. y Ripoll, P. (2002). Condiciones de trabajo y clima laboral, Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds): *Tratado de Psicología del Trabajo*. 1, actividad laboral en su contexto. Madrid, pp. 37-90.

- Robbins, S. (1999): Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall Hispanoamericana. pp.169-193
- Robina, R., Pérez, J.A (2004). Motivación y satisfacción de los empleados públicos como factores estratégicos de la modernización administrativa en Extremadura. Cáceres, Universidad de Extremadura.
- Rosillo, V.M. (2012). La satisfacción laboral. Un acercamiento teórico metodológico para su estudio en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N°163.  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>.
- Ruedas, B.J.(1992). Hacia una estrategia de garantía de la calidad de los conceptos a las acciones . Salud Pública de México. 34.
- Saane N.V. et al. (2003). Reliability and validity of instruments measuring job satisfaction a systematic review. Occupational Medicine. 53, pp. 191- 200. Citado por: Cifuentes, Johana (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. (Tesis de Maestría), Bogotá D.C.: Universidad Nacional de Colombia. pp 128.
- Salanova, M; Hontagas, P.M. y Peiró, J.M. (2002). Motivación laboral en Peiró, J.M. y Prieto, F. (Eds). Tratado de Psicología del Trabajo. I,La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis. pp. 215-249.
- Salinas, O. C. y col. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública, México . 36(1), pp. 22-29.
- Sobrequéz, J. Cebrià, J. Segura, C. Rodríguez y M. García (2002). La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria Barcelona, Rev. 6ta(Ed), Editorial Prentice May Hispanoamericana. Barcelona , pp 20-26.
- Spector, P. E. (2006). Industrial and Organizational Psychology, Estados Unidos. John Wiley y Sons.
- Velázquez, R. (1996).Diseño y aplicación de un Procedimiento Metodológico para desarrollar auditorias de GRH. (Tesis de maestría), ISPJAE.
- Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. Nueva York: John Wiley.
- Weinert, A. B. (1985). Manual de Psicología de la Organización. La Conducta Humana en las Organizaciones. Barcelona: Herder. Citado en Gamero (2005: 8).

# ANEXOS

## ANEXO 1 : CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN HOPITALARIA

### CUESTIONARIO

Estimada(o) Personal De Salud:

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de motivación y satisfacción a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

El cuestionario contiene una serie de preguntas sobre su trabajo y el cómo se siente usted en el mismo. Debe marcar con una X la respuesta que considere sea la más adecuada a su opinión sobre lo que se le pregunta.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

## DATOS GENERALES

Centro de salud .....

Localidad .....

Edad:                      18 – 24 ( ) 1                      25- 49 ( ) 2                      +50 ( ) 3

Antigüedad en la SSA   1 – 10 ( )1                      11 – 20 ( ) 2                      +21 ( ) 3

Antigüedad en este puesto .....

SEXO:    F (1)    M (2)

CONDICION LABORAL:                      Nombrado (1)                      Contratado (2)

*Instrucciones:*

*A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.*

1.- Mi actual trabajo en el centro de salud es el mismo todos los días, no varía nunca.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

2.- Tengo poca responsabilidad en mi trabajo, en el centro de salud.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

3.- Al final de mi jornada laboral de un día de trabajo común y corriente me suelo encontrar muy cansado.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

4.- Con mucha frecuencia pienso en mi trabajo y en cuestiones relacionadas con él, fuera de mis horas de labores.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

5.- muy pocas veces me he visto obligado a utilizar mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------



6.- en ocasiones, mi trabajo perjudica mi estado de ánimo, mi salud o mis horas de sueño.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

7.- en mi trabajo me encuentro muy satisfecho.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

8.- para organizar el trabajo que realizo, de acuerdo a mi puesto específico o categoría profesional, tengo poca independencia.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

9.- tengo pocas oportunidades para hacer cosas nuevas.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

10.- tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

11.- tengo la sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

12. por lo general el reconociendo que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

13.- la relación con mi jefe /a, jefes /as es muy cordial

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

14.- las relaciones con mis compañeros de mi trabajo son muy cordiales.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

15.- El sueldo que recibo es el adecuado.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

16.- Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por mi capacidad y preparación.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

17.- Tengo muchas oportunidades de promoción profesional.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

18.- Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

19.- Estoy seguro de saber lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as.

Muy de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Muy en desacuerdo (1)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

20.- Creo que mi trabajo es excesivo, no me doy abasto con las cosas que hay que hacer.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

21.- Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo normalmente me suelen afectar.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

22.- Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

23.- Con frecuencia siento no contar con los recursos suficientes para realizar mi trabajo.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------	--------------------------

24.- Con frecuencia, la competencia o el estar a la altura de los demás en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

25.- Las condiciones de las instalaciones donde se realizan las actividades diarias en el centro de salud no son las adecuadas.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

26.- Las condiciones del equipo e instrumental para las actividades diarias en el centro de salud no son las adecuadas.

Muy de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Muy en desacuerdo (5)
-----------------------	-------------------	------------------------------------	----------------------	-----------------------

27.- Función

Medico (1)	Odontólogo(2)	Enfermera(3)	Obstetra (4)	Técnico (5)
------------	---------------	--------------	--------------	-------------

28.- En una escala del 1 al 10 (donde 10 es excelente), califique las instalaciones de su centro de trabajo.-----

-----

29.- En una escala del 1 al 10 (donde 10 es excelente), califique el equipo e instrumental de su centro de trabajo.-----

-----

30.- En una escala del 1 al 10 (donde 10 es excelente), califique que tan satisfecho se siente usted en su centro de trabajo.-----

-----

## ANEXO 2 – TABLAS

Anexo 1

Rutina en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	9	5.2	5.2	5.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	5.7	5.7	10.9
De acuerdo	99	56.9	56.9	67.8
Muy de acuerdo	56	32.2	32.2	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 2

Responsabilidad en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy en desacuerdo	112	64.4	64.4	64.4
En desacuerdo	62	35.6	35.6	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 3

Carga en el trabajo y estado físico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	6.9	6.9	6.9
De acuerdo	95	54.6	54.6	61.5
Muy de acuerdo	67	38.5	38.5	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 4

Preocupación en el trabajo y fuera de el

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	6	3.4	3.4	3.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	9.2	9.2	12.6
De acuerdo	107	61.5	61.5	74.1
Muy de acuerdo	45	25.9	25.9	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 5

Utilización de energía y capacidad en desarrollo del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy en desacuerdo	105	60.3	60.3	60.3
En desacuerdo	69	39.7	39.7	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 6  
Estado de ánimo y salud

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	11	6.3	6.3	6.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	8.6	8.6	14.9
De acuerdo	88	50.6	50.6	65.5
Muy de acuerdo	60	34.5	34.5	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 7  
Estado de satisfacción en el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy en desacuerdo	19	10.9	10.9	10.9
En desacuerdo	106	60.9	60.9	71.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	17.2	17.2	89.1
De acuerdo	17	9.8	9.8	98.9
Muy de acuerdo	2	1.1	1.1	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 8  
Independencia laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	2	1.1	1.1	1.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	8.6	8.6	9.8
De acuerdo	123	70.7	70.7	80.5
Muy de acuerdo	34	19.5	19.5	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 9  
Oportunidad laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
De acuerdo	87	50.0	50.0	50.0
Muy de acuerdo	87	50.0	50.0	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 10  
Desinterés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy en desacuerdo	87	50.0	50.0	50.0
En desacuerdo	83	47.7	47.7	97.7
De acuerdo	4	2.3	2.3	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 11  
Validez de mi función

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	19	10.9	10.9	10.9
	En desacuerdo	120	69.0	69.0	79.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	13.8	13.8	93.7
	De acuerdo	11	6.3	6.3	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 12  
Reconocimiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	65	37.4	37.4	37.4
	En desacuerdo	103	59.2	59.2	96.6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3.4	3.4	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 13  
Relación personal con el Jefe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	2	1.1	1.1	1.1
	En desacuerdo	80	46.0	46.0	47.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	56	32.2	32.2	79.3
	De acuerdo	36	20.7	20.7	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 14  
Relaciones personales en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	60	34.5	34.5	34.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	42.0	42.0	76.4
	De acuerdo	41	23.6	23.6	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 15  
Remuneración Económica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	123	70.7	70.7	70.7
	En desacuerdo	51	29.3	29.3	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 16  
Correspondencia de función según mi capacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	5	2.9	2.9	2.9
	En desacuerdo	45	25.9	25.9	28.7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	12.6	12.6	41.4

De acuerdo	95	54.6	54.6	96.0
Muy de acuerdo	7	4.0	4.0	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 17

Oportunidades de promoción profesional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy en desacuerdo	84	48.3	48.3	48.3
En desacuerdo	89	51.1	51.1	99.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	.6	.6	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 18

Falta de tiempo para ejecución de actividades laborales

	Frecuencia	porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1.7	1.7	1.7
De acuerdo	92	52.9	52.9	54.6
Muy de acuerdo	79	45.4	45.4	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 19

Que se espera de mi trabajo por parte de los jefes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	94	54.0	54.0	54.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	23.6	23.6	77.6
De acuerdo	39	22.4	22.4	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 20

Carga de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	.6	.6	.6
De acuerdo	110	63.2	63.2	63.8
Muy de acuerdo	63	36.2	36.2	100.0
Total	174	100.0	100.0	

Anexo 21

Problemas personales de mis compañeros que afecten mi labor

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	46	26.4	26.4	26.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	25.3	25.3	51.7
De acuerdo	84	48.3	48.3	100.0
Total	174	100.0	100.0	



Anexo 22  
Capacitación y desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	16	9.2	9.2	9.2
	En desacuerdo	113	64.9	64.9	74.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	16.1	16.1	90.2
	De acuerdo	17	9.8	9.8	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 23  
Recursos materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	104	59.8	59.8	59.8
	Muy de acuerdo	70	40.2	40.2	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 24  
Competencia laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	23	13.2	13.2	13.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	19.5	19.5	32.8
	De acuerdo	111	63.8	63.8	96.6
	Muy de acuerdo	6	3.4	3.4	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 25  
Condiciones de las instalaciones del centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	95	54.6	54.6	54.6
	Muy de acuerdo	79	45.4	45.4	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 26  
Condiciones del equipo e instrumental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	89	51.1	51.1	51.1
	Muy de acuerdo	85	48.9	48.9	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 27  
Categoría Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medico	11	6.3	6.3	6.3
	Odontólogo	16	9.2	9.2	15.5
	Enfermera	44	25.3	25.3	40.8
	Obstetra	24	13.8	13.8	54.6
	Técnico	79	45.4	45.4	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 28

Instalaciones del centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7-10	8	4.6	4.6	4.6
	4	66	37.9	37.9	42.5
	5	68	39.1	39.1	81.6
	6	26	14.9	14.9	96.6
	7	6	3.4	3.4	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 29

Equipo e Instrumental

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	7-10	7	4.0	4.0	4.0
	4	77	44.3	44.3	48.3
	5	76	43.7	43.7	92.0
	6	14	8.0	8.0	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

Anexo 30

Satisfacción en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	4	53	30.5	30.5	30.5
	5	79	45.4	45.4	75.9
	6	37	21.3	21.3	97.1
	7	5	2.9	2.9	100.0
	Total	174	100.0	100.0	

## ANEXO 3: PRUEBA DE INFLUENCIA

Anexo 31  
Prueba de influencia, variable dependiente  
Factor 1

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EDAD	1.434790	0.092147	15.57071	0.0000
ASRAJ	-0.297767	0.084961	-3.504769	0.0006
PROF	0.242646	0.036585	6.632406	0.0000
R-squared	-3.216800	Mean dependent var		3.681034
Adjusted R-squared	-3.266119	S.D. dependent var		0.332901
S.E. of regression	0.687594	Akaike info criterion		2.105854
Sum squared resid	80.84624	Schwarz criterion		2.160320
Log likelihood	-180.2093	Hannan-Quinn criter.		2.127949
Durbin-Watson stat	1.543849			

Anexo 32  
Prueba de influencia, variable dependiente  
Factor 2

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EDAD	0.801387	0.047480	16.87850	0.0000
COND	-0.251959	0.078229	-3.220774	0.0015
PROF	0.151387	0.024900	6.079670	0.0000
R-squared	-1.494984	Mean dependent var		2.282759
Adjusted R-squared	-1.524165	S.D. dependent var		0.294931
S.E. of regression	0.468575	Akaike info criterion		1.338850
Sum squared resid	37.54521	Schwarz criterion		1.393317
Log likelihood	-113.4800	Hannan-Quinn criter.		1.360945
Durbin-Watson stat	1.735554			

Anexo 33  
Prueba de influencia, variable dependiente  
Factor 3 y Factor 5

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EDAD	0.933122	0.050109	18.62180	0.0000
COND	-0.328239	0.082562	-3.975683	0.0001
PROF	0.159039	0.026279	6.051827	0.0000
R-squared	-3.340234	Mean dependent var		2.573937
Adjusted R-squared	-3.390997	S.D. dependent var		0.235997
S.E. of regression	0.494524	Akaike info criterion		1.446649
Sum squared resid	41.81872	Schwarz criterion		1.501115
Log likelihood	-122.8584	Hannan-Quinn criter.		1.468743
Durbin-Watson stat	1.713618			

Anexo 34  
Prueba de influencia, variable dependiente  
Factor 6 y Factor 7

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EDAD	1.102595	0.095262	11.57433	0.0000
ASRAJ	-0.214431	0.085617	-2.504547	0.0132
CT	0.203176	0.104969	1.935579	0.0546
PROF	0.145648	0.036868	3.950515	0.0001
R-squared	-0.916925	Mean dependent var		2.797414
Adjusted R-squared	-0.950753	S.D. dependent var		0.495916
S.E. of regression	0.692643	Akaike info criterion		2.126115
Sum squared resid	81.55815	Schwarz criterion		2.198737
Log likelihood	-180.9720	Hannan-Quinn criter.		2.155575
Durbin-Watson stat	1.749694			

Anexo 35  
Prueba de influencia, variable dependiente  
Factor 8

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EDAD	0.357976	0.036835	9.718350	0.0000
PROF	0.072983	0.020784	3.511476	0.0006
R-squared	-0.143272	Mean dependent var		1.103448
Adjusted R-squared	-0.149919	S.D. dependent var		0.365712
S.E. of regression	0.392169	Akaike info criterion		0.977178
Sum squared resid	26.45296	Schwarz criterion		1.013489
Log likelihood	-83.01450	Hannan-Quinn criter.		0.991908
Durbin-Watson stat	1.546246			

Anexo 36  
Prueba de influencia, variable dependiente  
Factor 4 y Factor 9

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
EDAD	0.728358	0.046184	15.77065	0.0000
COND	-0.276634	0.076095	-3.635376	0.0004
PROF	0.114797	0.024221	4.739533	0.0000
R-squared	-0.840482	Mean dependent var		1.956897
Adjusted R-squared	-0.862008	S.D. dependent var		0.334022
S.E. of regression	0.455791	Akaike info criterion		1.283527
Sum squared resid	35.52448	Schwarz criterion		1.337993
Log likelihood	-108.6668	Hannan-Quinn criter.		1.305622
Durbin-Watson stat	1.710842			