

Universidad Católica de Santa María

“IN SCIENTIA ET FIDE ERITFORTITUDONOSTRA”

Facultad de Medicina Humana

Programa Profesional de Medicina Humana



Nivel de satisfacción del usuario interno y su relación con sus características socio-labores, Hospital Camaná 2013

Trabajo de investigación presentado por:
SOLEDAD PORTUGAL MAMANI
Para Optar el Título de Médico-Cirujano.

Arequipa - Perú

2013

DEDICATORIA

A mi Dios Jehová. Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi mamita Laura Q.P.D. Por haberme apoyado siempre, por sus consejos, sus valores, por la motivación que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su paciencia y amor.

A mi papito Cesar. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan, por su ayuda económica, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis hermanos. George, Glorinda, Elizabeth, David y Marali, por apoyarme en cada momento de mi vida y a quienes amo mucho

A mis tíos Carlos, Pascual. Por su apoyo constante en el cumplimiento de mi meta.

A la personita que me hace muy feliz
¡Gracias!



Dar ejemplo no es la principal manera de influir sobre los demás;
es la única manera.

Albert Einstein

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MATERIAL Y MÉTODOS	3
CAPÍTULO II: RESULTADOS	9
CAPÍTULO III: DISCUSIÓN Y COMENTARIOS	17
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	24
BIBLIOGRAFÍA	27
ANEXOS	30
Anexo 1: Ficha de recolección de datos	
Anexo 2: Proyecto de Investigación	

RESUMEN

Antecedente: La satisfacción laboral en personal de salud puede depender de diferentes factores que pueden ser mejorados.

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario interno y las características socio-laborales en el Hospital Camaná, Región Arequipa, 2013.

Métodos: Encuesta a los trabajadores del Hospital aplicando la encuesta sobre Satisfacción Laboral, validado para su uso en Hospitales del MINSA. Se muestran los resultados mediante estadística descriptiva y se establecen los factores asociados a insatisfacción mediante prueba chi cuadrado, odds ratio y regresión logística.

Resultados: Las dimensiones de la satisfacción fueron bajas para la oportunidad de progreso (70,21%), la interacción con el jefe (41,49%), las remuneraciones e incentivos (29,79%) y el ambiente de trabajo (23,40%). La satisfacción global fue satisfactoria en 65,96% de casos e insatisfactoria en 34,04%. No hubo influencia significativa de la edad, sexo y estado civil de los trabajadores, ($p > 0,05$; $OR < 2$), y aunque entre los factores laborales se encontró que la ocupación no médica en los trabajadores se asoció a riesgo ($OR = 2,82$), no lo hizo de manera significativa, y sólo se encontró un sueldo de menos de 1000 nuevos soles entre 6,25% de trabajadores insatisfechos ($p < 0,05$), sin embargo los hallazgos del estudio de regresión logística no mostraron influencia de los factores sociales y laborales estudiados en la insatisfacción laboral.

Conclusión: La insatisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Camaná alcanzó un tercio de casos, y se relacionó principalmente a una baja remuneración.

PALABRAS CLAVE: satisfacción laboral – factores sociales – factores laborales.

ABSTRACT

Background: Job satisfaction in health personal may depend on various factors that can be improved.

Objective: To determine the level of satisfaction of internal user and the socio-labor in the Hospital Camaná, Arequipa Region, 2013.

Methods: Survey of Hospital workers using Job Satisfaction Survey, validated for use in MINSA Hospitals. Results are shown using descriptive statistics and establish the factors associated with dissatisfaction by chi square test, odds ratio and logistic regression.

Results: The dimensions of satisfaction were low for the opportunity to progress (70.21%), the interaction with the head (41.49%), wages and incentives (29.79%) and work environment (23 , 40%). Overall satisfaction was successful in 65.96% of cases and unsatisfactory in 34.04%. There was no significant influence of age, sex and marital status of workers ($p > 0.05$, $OR < 2$), and even between occupational factors are found to occupation medical workers not associated with risk ($OR = 2.82$), did not significantly, and found only a salary of less than 1,000 PEN among dissatisfied workers 6.25% ($p < 0.05$), however the findings of the logistic regression showed no influence of labor and social factors studied in job dissatisfaction.

Conclusion: The job dissatisfaction Camaná Hospital workers reached a third of cases, and was related primarily to low pay.

KEYWORDS: job satisfaction - social factors - labor factors.

INTRODUCCIÓN

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen la mitad de su vida. Sin embargo, pese a ello, solo recientemente se ha comenzado a estudiar el trabajo desde otras perspectivas.

Actualmente el trabajo es la manera de ganar dinero para satisfacer necesidades básicas, obtener estatus, imponerse a los demás y sobresalir.

Hoy existe una gran preocupación por ir mejorando el entorno laboral de las personas para que estos se encuentren lo más satisfechos y sientan que son eficientes y que pueden enorgullecerse del trabajo que realizan.

En las organizaciones se dan conductas y actitudes que influyen en el desempeño de las tareas individuales y grupales así como el alcance de las metas propuestas. El individuo tiene que enfrentarse ante la vida social de la organización y a su trabajo, además de lidiar con sus necesidades y valores.

Al ingresar al ámbito laboral de una organización se establece un pacto figurado en el que los empleados se comprometen a llenar las expectativas de esta y viceversa, los trabajadores mediante el cumplimiento de objetivos y la empresa mediante la entrega de incentivos que satisfagan las necesidades de los empleados.

La satisfacción del profesional se refiere a la satisfacción con las condiciones de trabajo y el resultado de la atención. El grado de satisfacción del prestador puede expresar su visión de la capacidad del sistema y de su propia capacidad científico-técnica. El trabajo proporciona un sentido de

identidad, indica lo que somos, mejora el sentido de autoestima y pertenencia. 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 genera diferente impacto en cada sujeto ocasionando expectativas laborales que se traducen en rendimiento y productividad.

En la evaluación de los servicios de atención en salud, la opinión del usuario es un elemento clave. Recientemente se acepta que la calidad de los servicios sea evaluada desde la perspectiva de los pacientes.

Sin embargo un gran desafío para toda la organización de salud es encontrar la forma de satisfacer además de las necesidades de los usuarios, las de los trabajadores de la salud. Donabedian¹, señalaba que “la sensación de satisfacción puede favorecer el mejor desempeño del profesional” y resaltaba que “las organizaciones médicas también deben servir a los intereses de los prestadores de servicios”. Se debe tener en cuenta que la satisfacción laboral ha sido poco estudiada entre los trabajadores de la salud.

A través de este estudio se pretende conocer el nivel de satisfacción y su relación con sus características socio-laborales de los usuarios internos del Hospital Camaná, 2013; dado que la misma incide directamente en la calidad de atención, y puede condicionar para la aceptación o no de nuevas actividades.

¹Donabedian A. La calidad de la atención médica. México: Prensa Médica Mexicana; 1991

MATERIAL Y MÉTODOS

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

Técnicas: En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, realizada en el personal de la salud usuario interno del Hospital Camaná.

Instrumentos:

- Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud", MINSA - Perú. 2005, consolidado y revisado por Vigo Obando (Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación; se trata de un cuestionario que consta de 22 preguntas, que recogen los principales elementos para establecer el grado de satisfacción laboral, además que es un número adecuado y ágil para la pronta respuesta de los trabajadores.
- Ficha de datos personales.
 - Edad
 - Sexo
 - Estado civil
 - Profesión
 - Tiempo de servicio

Materiales:

- Fichas de investigación
- Material de escritorio
- Computadora personal con software de procesamiento de textos, base de datos y procesamiento estadístico.

2. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial:** El presente estudio se realizó en los Servicios y consultorios del Hospital Camaná, Ubicado en la Av. Lima N° 500, Distrito: Cercado, Provincia: Camaná, Departamento: Arequipa, Perú.

2.2. **Ubicación temporal:** El estudio se realizó en forma transversal debido a que los datos se tomaron a propósito del estudio de los usuarios internos que venían trabajando en el Hospital Camaná en el periodo del mes de Febrero del 2013.

2.3. **Unidades de estudio:** Personal que labora en el Hospital Camaná.

Población: Todo el personal de salud que trabaja en el Hospital Camaná, 2013. Los cuales en su total son: 26 médicos, 01 odontólogo, 33 enfermeras, 47 técnicas en enfermería, 12 obstétricas, 02 químico-farmacéuticos, 04 técnicos en farmacia, 4 psicólogos y 05 operadores de equipo médico.

Muestra: No se consideró el cálculo de un tamaño de muestra, ya que se evaluó a todos los integrantes de la población que cumplieron los

criterios de selección.

Criterios de selección

- **Criterios de Inclusión.-**

- Personal de salud que labora en el Hospital Camaná.
- En condición de nombrados o contratados.
- Tiempo de labor al menos de 6 meses en el Hospital.

- **Criterios de Exclusión.-**

- Personal de salud que los días programados para la encuesta no se encuentre en días de trabajo
- De licencia por enfermedad, capacitación o vacaciones
- Con cargos directivos (direcciones, jefaturas)

3. **Tipo de investigación:** observacional y transversal.

4. **Nivel de investigación:** Descriptivo: debido a que busca establecer el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital Camaná en función de los factores asociados.

5. Estrategia de Recolección de datos

5.1. Organización

Planteamiento y permiso del Director del Hospital Camaná, haciéndoles llegar los alcances del presente estudio. Solicitud formal para revisión y

aprobación del presente proyecto de tesis a la Facultad de Medicina de la UCSM, contando con el proyecto de tesis.

El estudio se realizó en las instalaciones del Hospital Camaná, establecimiento de salud del MINSA; recopilando la información de las encuestas que se realizaron al personal de salud de las diferentes especialidades, previa información sobre los objetivos del estudio, así como obtener su autorización voluntaria.

Una vez concluida la recolección de datos, estos fueron organizados en bases de datos para su posterior interpretación y análisis.

5.2. Validación de los instrumentos

El instrumento que se utilizará para la recolección de datos cuenta con dos secciones:

La primera parte que consta de los datos demográficos y de las condiciones laborales del personal de salud

La segunda parte consta de la encuesta sobre Satisfacción Laboral, se trata de un instrumento validado para su uso en Hospitales de la red asistencial MINSA y adaptado para su uso en otros ámbitos como EsSalud y la práctica privada.

Confiabilidad.

La fiabilidad o confiabilidad del instrumento se estima a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Para ello se aplicó una prueba piloto en 25

trabajadores de salud que no se incluye en la población de estudio (trabajadores de EsSalud) El método para su cálculo fue el de la varianza de los ítems.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Items

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left[1 - \frac{6,3}{27,8} \right]$$

$\alpha = 0,818$

Muy Alta (Ruiz, 1998)

Luego el instrumento fue calibrado para una entrevista de duración de 20 minutos, en los 25 trabajadores de salud, sobre las cuales se verificó la comprensión de cada uno de los ítems del cuestionario.

5.3. Criterios para manejo de resultados

a) Plan de Procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 1 fueron codificados y tabulados para su análisis e interpretación.

b) Plan de Clasificación:

Se empleó una matriz de sistematización de datos en la que se

transcribieron los datos obtenidos en cada Ficha para facilitar su uso. La matriz fue diseñada en una hoja de cálculo electrónica (Excel 2010).

c) Plan de Codificación:

Se procedió a la codificación de los datos que contenían indicadores en la escala nominal y ordinal para facilitar el ingreso de datos.

d) Plan de Recuento.

El recuento de los datos fue electrónico, en base a la matriz diseñada en la hoja de cálculo.

e) Plan de análisis

Se empleó **estadística descriptiva** con distribución de frecuencias (absolutas y relativas) para las variables categóricas, se empleó medidas de tendencia central (promedio) y de dispersión (rango, desviación estándar) para variables continuas. La comparación de factores entre los grupos de satisfacción se realizó con la prueba estadística Chi cuadrado de Independencia. La determinación de los factores asociados en forma univariada se realizó mediante cálculo del odds ratio, y la asociación multivariada mediante análisis de regresión logística. Para el análisis de datos se empleó la hoja de cálculo de Excel 2010 con su complemento analítico y el paquete SPSS v.19.0.



Tabla 1: Distribución de trabajadores del hospital según satisfacción laboral

Dimensión	Insatisfactorio		Satisfactorio	
	N°	%	N°	%
Trabajo actual	6	6,38%	88	93,62%
Trabajo general	3	3,19%	91	96,81%
Interacción con el jefe	39	41,49%	55	58,51%
Oportunidad de progreso	66	70,21%	28	29,79%
Remuneraciones / Incentivos	28	29,79%	66	70,21%
Interr. Compañeros	8	8,51%	86	91,49%
Ambiente de trabajo	22	23,40%	72	76,60%
Nivel global	32	34,04%	62	65,96%

Gráfico: 1

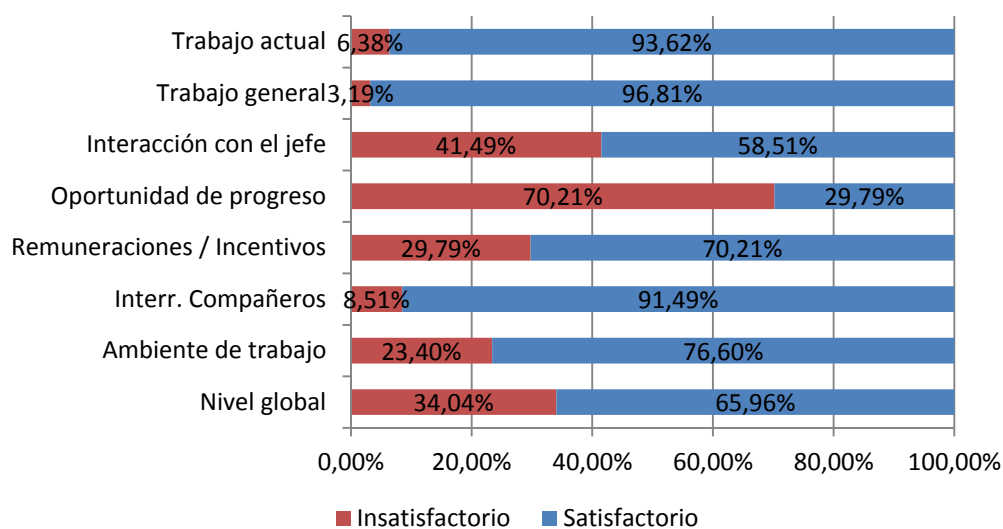


Tabla 2: Distribución de los trabajadores según edad y satisfacción laboral

Edad (años)	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
< 30 a	1	3,13%	1	1,61%	2	2,13%
30-39 a	5	15,63%	5	8,06%	10	10,64%
40-49 a	10	31,25%	20	32,26%	30	31,91%
50-59 a	13	40,63%	30	48,39%	43	45,74%
60-69 a	3	9,38%	6	9,68%	9	9,57%
Total	32	100,00%	62	100,00%	94	100,00%

Chi² = 1,65 p= 0,80

Gráfico: 2

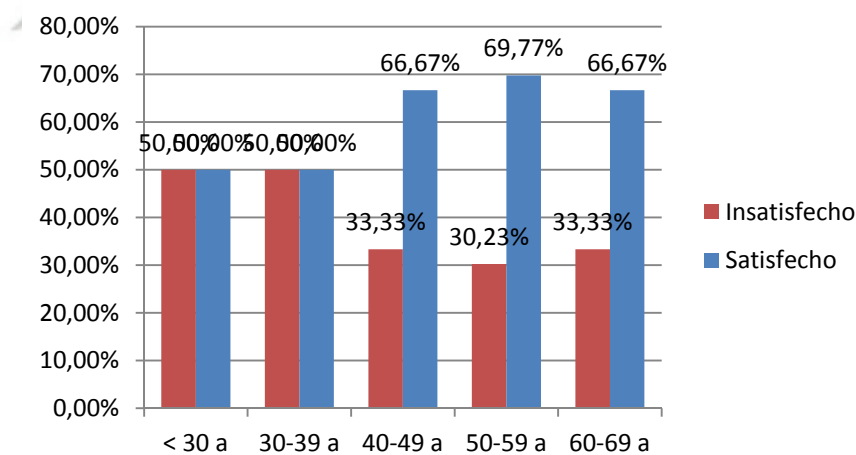


Tabla 3: Distribución de los trabajadores según sexo y satisfacción laboral

Sexo	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Varones	8	40,00%	12	60,00%	20,00	100,00%
Mujeres	24	32,43%	50	67,57%	74	100,00%
Total	32	34,04%	62	65,96%	94	100,00%

Chi² = 0,40

p= 0,53

Grafico nº 3

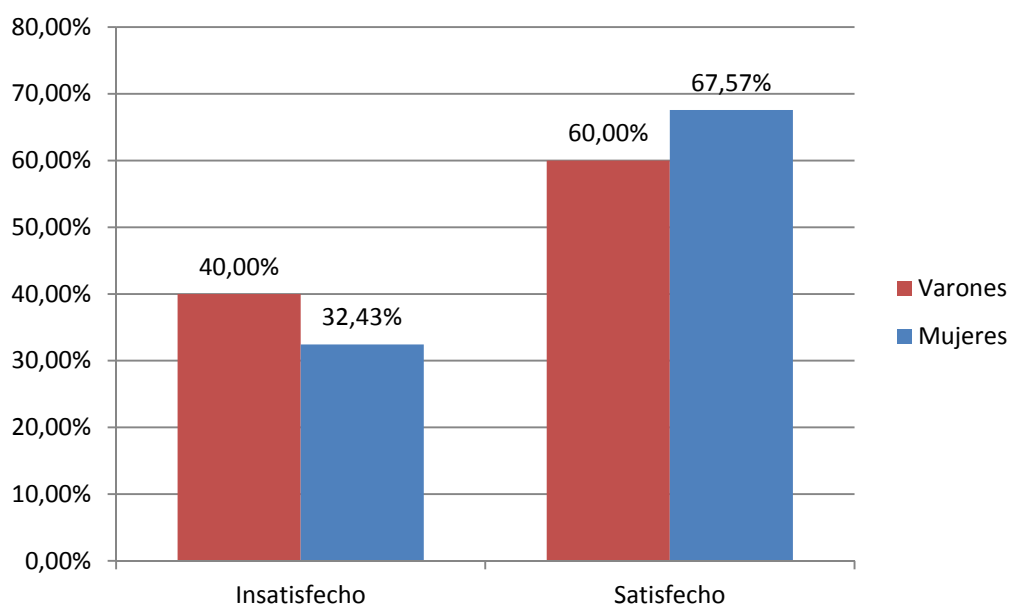


Tabla 4: Distribución de los trabajadores según estado civil y satisfacción laboral

E. civil	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Soltero	3	33,33%	6	66,67%	9	100,00%
Casado	20	34,48%	38	65,52%	58	100,00%
Conviviente	8	50,00%	8	50,00%	16	100,00%
Divorciado	1	11,11%	8	88,89%	9	100,00%
Viudo	0	0,00%	2	100,00%	2	100,00%
Total	32	34,04%	62	65,96%	94	100,00%

Chi² = 1,09

p= 0,58

Grafico: 4

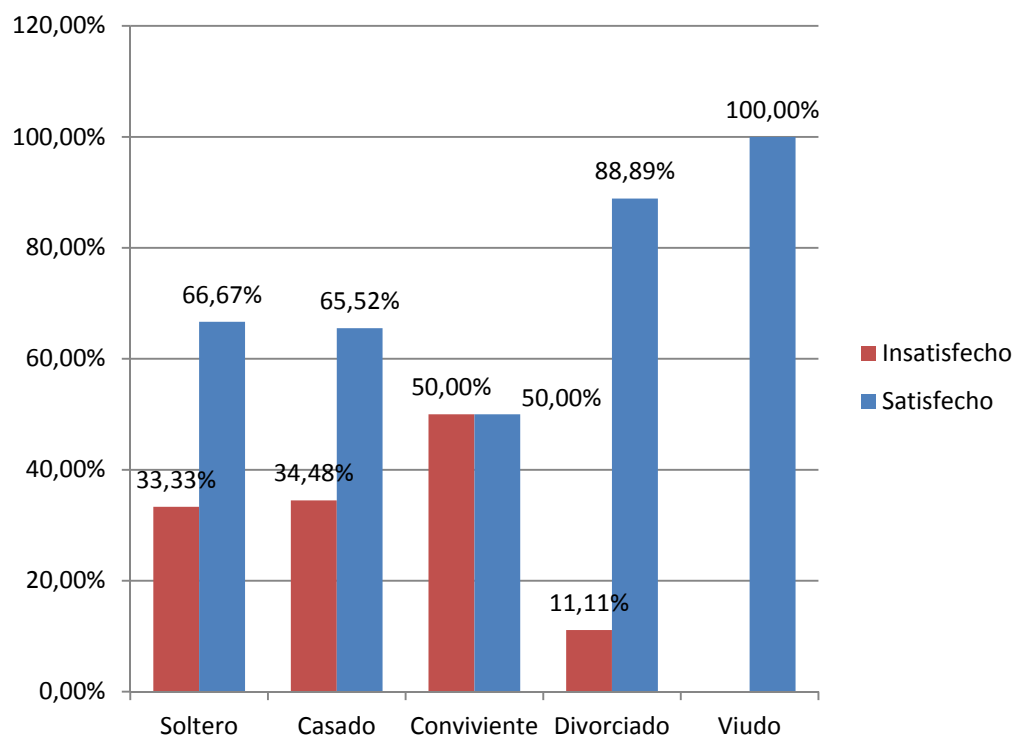


Tabla 5: Distribución de los trabajadores según profesión y satisfacción laboral

Profesión	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Médico	3	17,65%	14	82,35%	17	100,00%
Enfermera	11	32,35%	23	67,65%	34	100,00%
Obstetra	4	36,36%	7	63,64%	11	100,00%
Téc. Enfermería	7	33,33%	14	66,67%	21	100,00%
Op. Equipo méd	3	100,00%	0	0,00%	3	100,00%
Téc. Laboratorio	1	50,00%	1	50,00%	2	100,00%
Q. farmacéutico	1	100,00%	0	0,00%	1	100,00%
Téc. Farmacia	2	66,67%	1	33,33%	3	100,00%
Nutricionista	0	0,00%	1	100,00%	1	100,00%
Psicóloga	0	0,00%	1	100,00%	1	100,00%
Total	32	34,04%	62	65,96%	94	100,00%

Chi² = 12,54 p= 0,18

Grafico 5

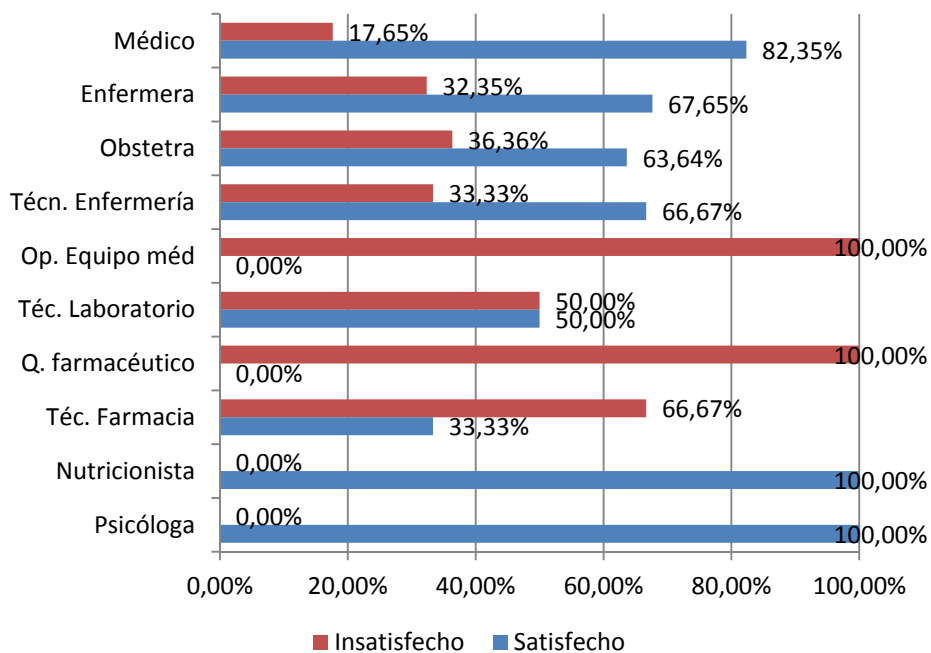


Tabla 6: Distribución de los trabajadores según régimen laboral y satisfacción laboral

Régimen	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Nombrado	26	32,50%	54	67,50%	80	100,00%
Contrato 276	1	16,67%	5	83,33%	6	100,00%
CAS	5	62,50%	3	37,50%	8	100,00%
Total	32	34,04%	62	65,96%	94	100,00%

Chi² = 3, 78 p= 0, 15 OR CAS: 3, 46

Gráfico: 6

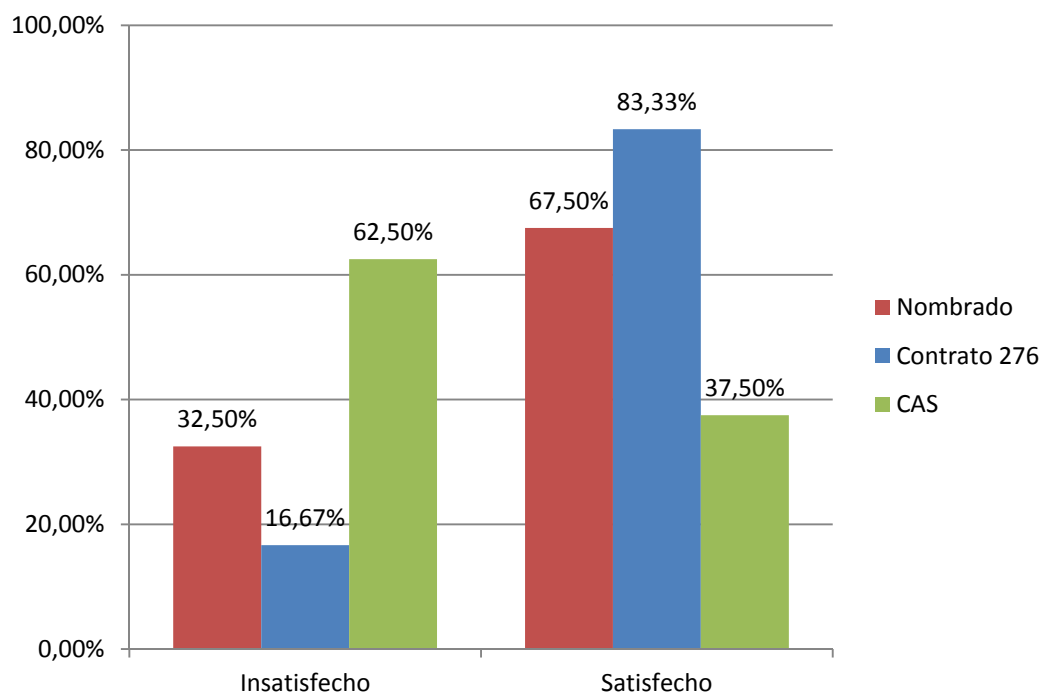
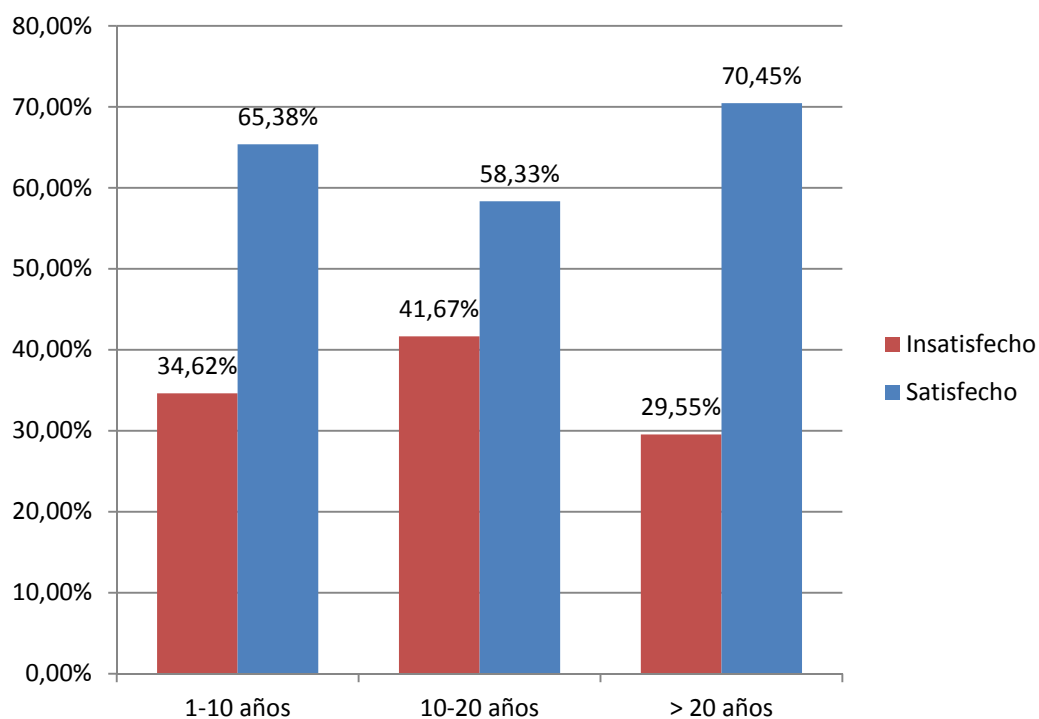


Tabla 7: Distribución de los trabajadores según tiempo de trabajo y satisfacción laboral

T trabajo	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
1-10 años	9	34,62%	17	65,38%	26	100,00%
10-20 años	10	41,67%	14	58,33%	24	100,00%
> 20 años	13	29,55%	31	70,45%	44	100,00%
Total	32	34,04%	62	65,96%	94	100,00%

Chi² = 1,02 p= 0,60

Gráfico: 7





DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El presente estudio buscó determinar el nivel de satisfacción y su relación con sus características socio-laborales del usuario interno de Hospital Camaná, Región Arequipa, 2013. Se realizó la presente investigación debido a la presencia de insatisfacción de algunos usuarios internos en diferentes áreas con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción y al relación con sus características socio-laborales, de esta manera ofrecer a los niveles gerenciales y de RRHH correspondientes la información necesaria, a fin de mejorar el grado de satisfacción de los usuarios internos del Hospital Camaná.

Para tal fin se realizó una encuesta a los trabajadores del Hospital aplicando la encuesta sobre Satisfacción Laboral, validado para su uso en Hospitales del MINSA. Se muestran los resultados mediante estadística descriptiva y se establecen los factores asociados a insatisfacción mediante prueba chi cuadrado y odds ratio.

En la **Tabla y Gráfico 1** se observa el resultado de la aplicación del cuestionario de satisfacción. Se encontraron niveles bajos de insatisfacción en la interacción con los compañeros (8,51%), el trabajo actual (6,38%), y el trabajo general (3,19%), siendo elevados en la oportunidad de progreso (70,21%), la interacción con el jefe (41,49%), las remuneraciones e incentivos (29,79%) y el ambiente de trabajo (23,40%). La satisfacción global fue satisfactoria en 65,96% de casos e insatisfactoria en 34,04%.

En comparación con otros resultados como: *DELGADO, Mendez, Calcina y Cevallos(2003)²* , que realizaron un trabajo de investigación *descriptivo-transversal, tomando como muestra a 75 trabajadores* repartidos en los Establecimientos de Salud de la Red Acomayo - Quispicanchi, encontrando como resultado de satisfacción global un puntaje de 3.23- tomando como criterio de 1 (insatisfacción total) a 5 (satisfacción total) – denotando satisfacción. ROBLES Garcia 2005³, obtuvo como resultado de su trabajo 5,95 de satisfacción general de una escala del 0 al 10. Los resultados del presente trabajo coinciden con trabajos anteriores, por tanto podemos inferir que más del 50% de trabajadores de salud se encuentran satisfechos, y que queda mucho por hacer en aquellas dimensiones que mostraron mayor insatisfacción para poder mejorar el nivel de satisfacción por ende mejorar el desempeño laboral y calidad de atención de los pacientes.

La **Tabla y Gráfico 2** muestran que la mayoría de trabajadores tuvieron entre 50 y 59 años (45,74%), siendo un 12,77% la presencia de trabajadores menores de 40 años. En general, no hubo diferencia en los grupos de edad de trabajadores satisfechos e insatisfechos ($p > 0,05$), y la edad de más de 50 años se asoció a una probabilidad 1,38 veces mayor satisfacción.

²Delgado, Mendez, Calcina y Cevallos. grado de satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la Red Acomayo - Quispicanchi-Cusco. 2003 (tesis) FMH- UNSAAC.

*ROBLES García 2005*³, afirma que la edad no tiene influencia sobre la satisfacción laboral. *DELGADO, Méndez, Calcina y Cevallos (2003)*² concluye que la edad no se asocia a la mayor o menor satisfacción, anteladamente, se podía pensar que por ejemplo, el hecho de tener una edad mayor al resto trabajadores, llegaría a medrar la entrega del trabajadora su labor, los resultados encontrados nos muestran que esto es falso, ya que no se asocia a la mayor o menor satisfacción laboral.

La **Tabla y Gráfico 3** Muestran la distribución de los trabajadores según sexo y grupo de satisfacción; hubo mayor proporción de mujeres trabajadoras (78,72%), con proporciones similares entre los insatisfechos (75%) e insatisfechos (80,65%), sin diferencias significativas ($p > 0,05$), y el sexo masculino se asoció a un riesgo 1,39 veces mayor de insatisfacción.

*Delgado, Méndez, Calcina y Cevallos(2003)*² encontró que el 64% de su grupo de estudio fue del sexo femenino y 34% masculino, *VELÁSQUEZ*⁴ (1992) refiere que tanto el sexo masculino como el femenino muestran grados de satisfacción laboral similares frente a un puesto de trabajo; pero que, a mayor grado de instrucción alcanzado se logra mayor satisfacción laboral. Los resultados obtenidos en el trabajo de investigación coinciden con trabajos anteriores.

³Robles G. M. Variables relacionadas con la satisfacción laboral en los trabajadores de un Hospital Comarcal. (tesis) GacSanit 2005.

El estado civil de los trabajadores con insatisfacción fue similar entre los trabajadores satisfechos e insatisfechos ($p > 0,05$); predominó en ambos el grupo de trabajadores casados (71,28%) con 9,57% de solteros. El estado civil con pareja se asocia un OR = 1,07 (**Tabla y gráfico 4**).

ROBLES García 2005³, encontró en su estudio un 46.7% de solteros, 49.3% de casados y 4% de convivientes e infirió que el estado civil no está relacionado al nivel de satisfacción, Méndez, Calcina y Cevallos (2003)² concluye también que el estado civil no guarda relación con la satisfacción laboral.⁴

La **Tabla y Gráfico 5** muestran que los médicos constituyeron un 9,38% del personal insatisfecho, 34,38% de ellos fueron enfermeras, 12,50% obstetras y en 21,88% técnicos de enfermería; entre los satisfechos, predominaron las enfermeras (37,10%), médicos y técnicos de enfermería (22,58%) entre otros, siendo las proporciones similares ($p > 0,05$). Al agrupar a los trabajadores no médicos, se encontró que éstos tenían 2,82 veces más riesgo de mostrar insatisfacción con el trabajo.

TORRES C.⁴ (1997) realizó un estudio en los Hospitales “E. Rebagliati M.” y “Dos de Mayo” (Lima), donde demostró que el 60% y el 90% de enfermeras de ambas instituciones respectivamente, experimentan insatisfacción laboral. BONADEO, Marengi, Bass⁵, encontró que el 50% de

⁴Delgado, Mendez, Calcina y Cevallos. grado de satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la Red Acomayo - Quispicanchi-Cusco. 2003 (tesis) FMH- UNSAAC.

médicos mostraban satisfacción (gran medida - moderadamente), 15% mostraron satisfacción intermedia y 35% evidenciaron insatisfacción.

En la **Tabla y Gráfico 6** Se muestra que dentro del personal CAS, el 15.63% se encuentra insatisfecho y el 4.84% satisfechos en proporción mayor de nombrados y contratados bajo la ley 276; las diferencias no resultaron significativas ($p > 0,05$) pero el contrato CAS se asoció a un riesgo 3,46 veces mayor de insatisfacción.

El tiempo de trabajo en la mayoría fue de más de 20 años (40,63% de trabajadores insatisfechos, 50% entre los satisfechos, con cerca de 27% con uno a 10 años de trabajo. No hubo diferencias en el tiempo de trabajo ($p > 0,05$), aunque el tiempo de trabajo mayor a 20 años se asoció a un riesgo 1,46 veces mayor de estar insatisfecho (**Tabla y Gráfico 7**).

Anteladamente, se podía pensar que por ejemplo, el hecho de haber trabajado más tiempo que el resto de trabajadores, llegaría a medrar la entrega del trabajadora su labor, los resultados encontrados nos muestran que esto es falso, ya que no se asocia a la mayor o menor satisfacción laboral.

TORRES C.⁷ (Lima) señala que entre los factores que determinan insatisfacción laboral están los extrínsecos: salario y ambiente físico.

*BONADEO, Marengi, Bassi*⁵, encontró que el 50% de médicos mostraban satisfacción (gran medida - moderadamente), 15% mostraron satisfacción intermedia y 35% evidenciaron insatisfacción relacionada con salarios bajos, espacio físico inadecuado, excesiva carga de trabajo, excesiva demanda de paciente.



⁵Bonadeo, Marengi, Bassi. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Buenos Aires 2005.



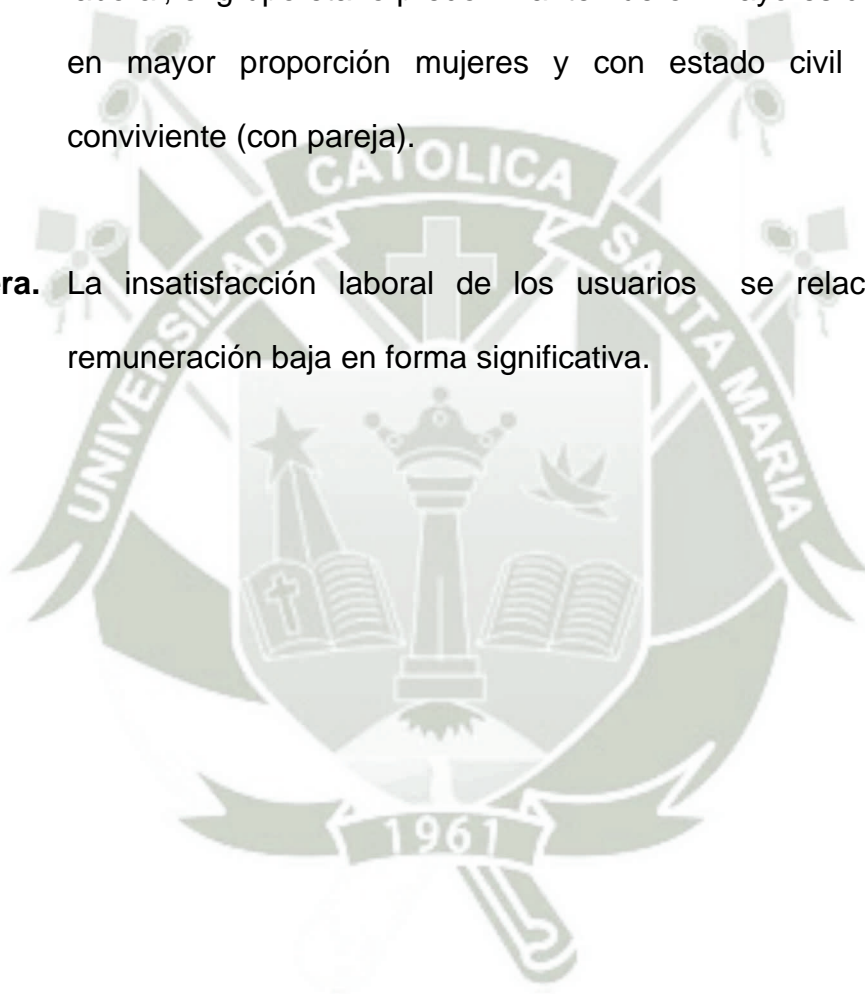
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

Primera. La satisfacción laboral de los usuarios internos del Hospital Camaná fue adecuada en 65,96%.

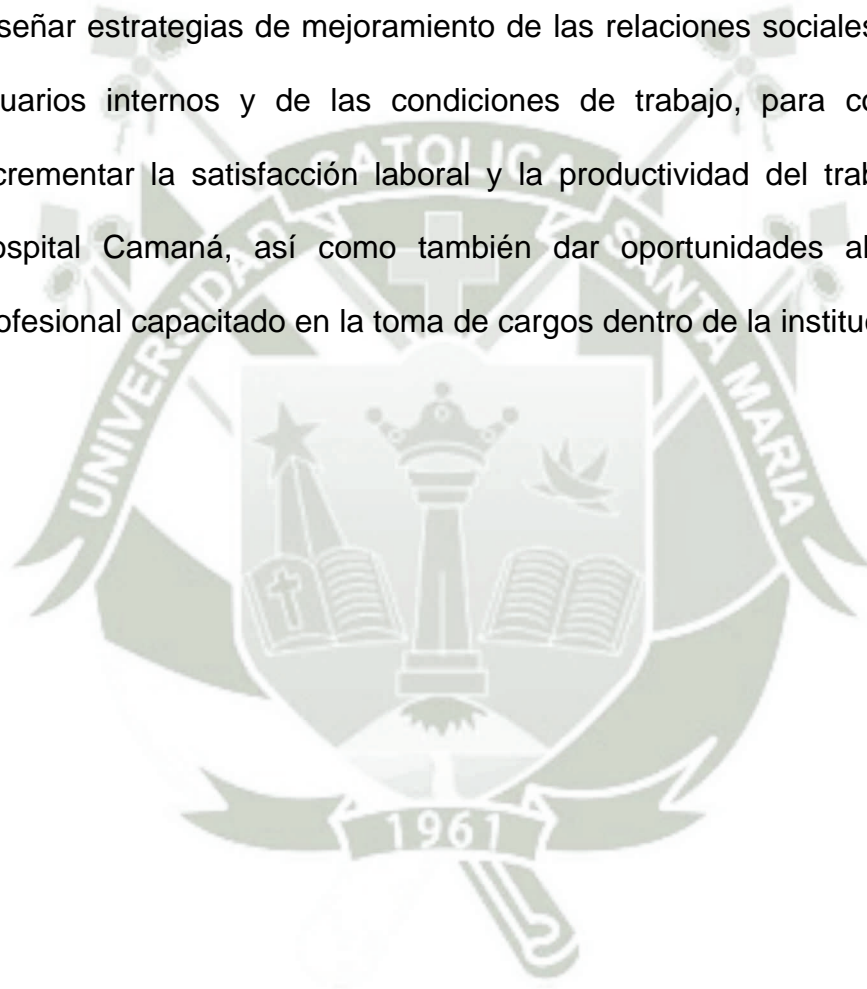
Segunda. Las características sociales no influyen en el nivel de satisfacción laboral, el grupo etario predominante fueron mayores de 50 años, en mayor proporción mujeres y con estado civil casado o conviviente (con pareja).

Tercera. La insatisfacción laboral de los usuarios se relacionó a la remuneración baja en forma significativa.



SUGERENCIAS

- 1) A la dirección y oficina de bienestar Personal: Establecer programas de estímulos y reconocimientos a los usuarios internos del Hospital para lograr mayor motivación por consecuente mayor satisfacción laboral.
- 2) A las oficinas de RRHH, Bienestar Personal, Servicio de psicología: Diseñar estrategias de mejoramiento de las relaciones sociales entre los usuarios internos y de las condiciones de trabajo, para contribuir a incrementar la satisfacción laboral y la productividad del trabajo en el Hospital Camaná, así como también dar oportunidades al personal profesional capacitado en la toma de cargos dentro de la institución.



BIBLIOGRAFÍA

- 1) Álvarez L: (2005): La satisfacción laboral su medición y evaluación; una experiencia cubana en <http://www.gestiopolis.com/Canales4/rrhh/satislaboral.htm> .
- 2) Ardila R. Psicología del trabajo, 2ª edición 1986.
- 3) Arellano Bautista MA. Relación de las Necesidades Individuales y la Satisfacción Laboral (tesis) Puebla: Universidad de Las Américas; 2004.
- 4) Bonadeo, Marengi, Bassi. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Buenos Aires 2005.
- 5) Bonadeo, Miriam A. Marengi, M. Bassi, F. Fernández María, E. Lago María I. Piacentini, A. y Bertoni Carlos R. Evaluación del grado de satisfacción del personal médico en un hospital de pediatría. Arch.argent.pediatr 2005; 103(6):491-496
- 6) Cabrera Carlos E. Satisfacción laboral de profesionales de la salud en el IMSS, Jalisco 1999-2002. RevMed IMSS 2004; 42 (3): 193-198
- 7) Colunga Rodríguez C., López Montoya Marco A., Aguayo Alcaraz G. y Canales Muñoz José L. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara Rev Cubana Salud Pública 2007; 33(3)

- 8) Davis, K. (1989). El comportamiento humano en el trabajo (6ta. Ed.). España: McGraw Hill.
- 9) De Souza Minayo, Ma C. El desafío del conocimiento. Investigación cualitativa en salud. Ed Lugar. 2004
- 10) Delgado, Mendez, Calcina y Cevallos. grado de satisfacción laboral de los trabajadores de salud de la Red Acomayo - Quispicanchi-Cusco. 2003 (tesis) FMH- UNSAAC.
- 11) Donabedian A. la calidad de la atención médica. Mexico: Prensa medica Mexicana; 1991.
- 12) Guillén, G.C. Y. Guil, B.T. (2000). Psicología del trabajo para las relaciones laborales. España: McGraw Hill.
- 13) Koontz, H. y Wehrich, H. (1998). Administración (11va ed.) México: McGraw-Hill
- 14) Maier, R.F. (1975). Psicología industrial (6ed). Madrid: Rialp
- 15) Martinez, N. (2001). La Motivación, los Factores Laborales y Demográficos en el Desempeño Laboral en Instituciones Oficiales. Universidad Católica de Colombia. Pág. 70.
- 16) McGregor, D. (1966). The Human Side of Enterprise . Leadership and Motivation. Cambridge. Pág 27.
- 17) Moreno, Elsa Calidad de la Atención Primaria, TUCUMÁN, 1998
- 18) Robles G. M. Variables relacionadas con la satisfacción laboral en los trabajadores de un Hospital Comarcal. (tesis) GacSanit 2005.

- 19)Schultz, D.P. (1985). Psicología Industrial (3ed.) México: McGraw-Hill.
- 20)Tiffin, J. y McCormick, E. (1959). Psicología industrial. México: Diana
- 21)Werther, W.B. y Davis, K (2001). Administración de personal de recursos humanos (5a ed.). México: McGraw-Hill.





ANEXO 1

FICHA DE DATOS PERSONALES

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL HOSPITAL CAMANA, 2013

Edad:

Sexo:

Estado civil:

Profesión:

<input type="checkbox"/>	Médico
<input type="checkbox"/>	Enfermera
<input type="checkbox"/>	Obstetra
<input type="checkbox"/>	Odontólogo
<input type="checkbox"/>	Químico- farmacéutico
<input type="checkbox"/>	Otro

Régimen laboral

Nombrado Contrato 276 Contrato 728 CAS

Tiempo de trabajo en el Hospital:

1 a 10 10 a 20 > 21

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

En la siguiente encuesta marque (x) en:

- 5 si está totalmente de acuerdo
- 4 si está de acuerdo
- 3 si le es indiferente
- 2 si eta en desacuerdo
- 1 si está completamente en desacuerdo

Trabajo actual

01	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, <u>por tanto sé lo que se espera de mí.</u>	5	4	3	2	1
02	Et trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
03	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis	5	4	3	2	1
04	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1

Trabajo en General

05	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
06	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
07	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1

Interacción con el Jefe Inmediato

08	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo	5	4	3	2	1
09	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los <u>asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la</u>	5	4	3	2	1

Oportunidades de progreso

13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1

Remuneraciones e Incentivos

15	Mi sueldo o remuneraciones es adecuada en relación al trabajo que realizo	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	5	4	3	2	1

Interrelación con los Compañeros de Trabajo.

17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho por los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	

Ambiente de Trabajo

19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1



ASPECTOS CONSIDERADOS EN LA ENCUESTA

- a. Trabajo Actual:** Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.
- b. Trabajo en General:** Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular
- c. Interacción con el Jefe Inmediato:** Referida a interacciones de los equipos en términos de líder- colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.
- d. Oportunidades de progreso:** Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación y desarrollo.
- e. Remuneraciones e incentivos:** Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.
- f. Interrelación con sus compañeros de trabajo:** Personal que labora en el mismo establecimiento, en cualquier área. Considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.
- g. Ambiente de Trabajo:** Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la organización, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.

Las respuestas a los ítems son como sigue:

- Completamente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Completamente en desacuerdo

En total son 22 ítems cuya puntuación mínima es 1 y máxima de 5 Características de la encuesta Puntuación mínima = 22 Puntuación máxima = 110

Evaluación global de la encuesta

De 22 a 68 puntos = Insatisfecho

De 69 a 110 puntos = Satisfecho

Evaluación por cada dimensión de la Satisfacción laboral

a. Trabajo Actual

De 4 a 11 puntos = Insatisfecho

De 12 a 20 puntos = Satisfecho

b. Trabajo en General

De 3 a 8 puntos = Insatisfecho

De 9 a 15 puntos = Satisfecho

c. Interacción con el Jefe Inmediato

De 5 a 14 puntos = Insatisfecho

De 15 a 25 puntos = Satisfecho

d. Oportunidades de progreso

De 2 a 5 puntos = Insatisfecho

De 6 a 10 puntos = Satisfecho

e. Remuneraciones e incentivos

De 2 a 5 puntos = Insatisfecho

De 6 a 10 puntos = Satisfecho

f. Interrelación con sus compañeros de trabajo

De 2 a 5 puntos = Insatisfecho

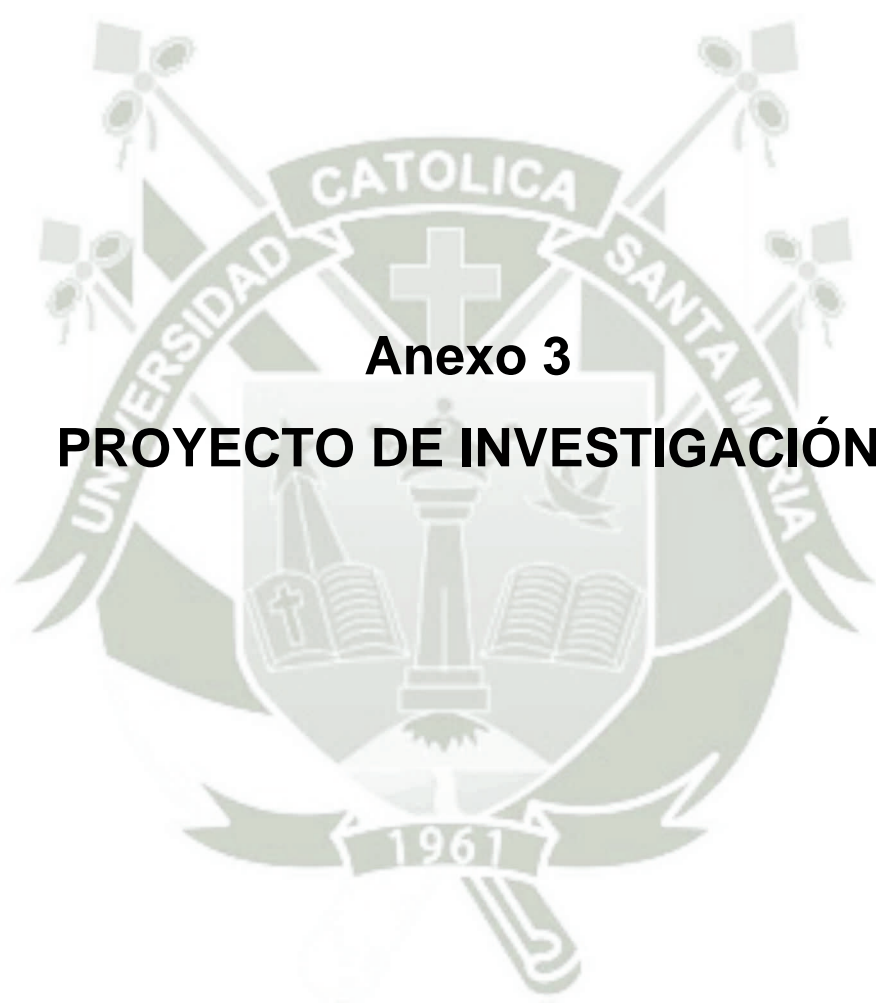
De 6 a 10 puntos = Satisfecho

g. Ambiente de Trabajo

De 4 a 11 puntos = Insatisfecho

De 12 a 20 puntos = Satisfecho

Los puntos de corte considerados están en relación a la mediana de su distribución teórica por cada una de las dimensiones de la encuesta así como para el valor global de la encuesta.



Anexo 3

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

