

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana



NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

Tesis presentada por el Bachiller:
Pérez Coaguila, Jorge Adriano
para optar el Título Profesional de:
MÉDICO-CIRUJANO.

Asesor: Dr. Fuentes Fuentes, Dante

Arequipa - Perú

2018



Universidad Católica de Santa María

AREQUIPA - PERÚ ☎ (51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

INFORME DICTAMEN BORRADOR DE TESIS
DECRETO N° 210 - FMH-2017

Visto el Borrador de Tesis titulado:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III, YANAHUARA, ESSALUD, AREQUIPA 2018"

Presentado por el (la) Sr. (ta):

JORGE ADRIANO PEREZ COAGUILA

Nuestro dictamen es:

PROCEDENTE

OBSERVACIONES:

Arequipa,

Noemi Del Castillo
.....
DRA. NOEMI DEL CASTILLO SOLORZANO

Jacqueline Portugal Plas
.....
DRA. JACQUELINE MARIA PORTUGAL
CHÁVEZ

Germán Vargas Olivera
.....
DR. GERMAN VARGAS OLIVERA
Mgter. Germán Vargas Olivera
Director Académico (e)
Universidad Católica de Santa María



DEDICATORIA

A mis padres Jorge y Guillermina y a mis
hermanos Cesar y Giancarlo por su amor
incondicional

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCION	vii
CAPITULO I MATERIALES Y METODOS	1
CAPITULO II RESULTADOS	5
CAPITULO III DISCUSION	18
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	34
BIBLIOGRAFIA.....	37
ANEXOS.....	50

RESUMEN

El objetivo del siguiente trabajo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud.

Materiales y métodos:

Se realizó un estudio descriptivo y transversal. La muestra fue constituida por 19 médicos, 19 enfermeras y 11 técnicos de enfermería que representan el 100% del universo durante los meses de enero y febrero del 2018. Se entrevistó a los participantes con una encuesta que consta de dos partes: la primera se consignaron datos epidemiológicos y la segunda consta de una encuesta tipo lickert de satisfacción Laboral validada por el Ministerio de Salud en el año 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial. Se calculó con estadística descriptiva, medidas de tendencia central (promedio, mediana) y medidas de dispersión (rango, desviación estándar)

Resultados:

Del 100 % de trabajadores se encontró que el 51.02% tiene un nivel de satisfacción alto, En relación a condiciones físicas y materiales 55.10% tienen un nivel de satisfacción alto; Desempeño de tareas 65.31% tienen un nivel de satisfacción alto, Relación con la autoridad 51.02% tienen un nivel de satisfacción alto, realización personal 42.86% tienen un nivel de satisfacción alto, Beneficios laborales y/o remunerativos 48.98% tienen un nivel de satisfacción alto, relaciones interpersonales 63.27% tienen un nivel de satisfacción alto, en relación políticas administrativas 61.22% tienen un nivel de satisfacción alta.

Conclusiones:

Se concluye que el mayor porcentaje del personal asistencial del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara presenta un nivel de satisfacción alto, de acuerdo al grupo ocupacional se encontró que médicos y técnicos de enfermería tienen un nivel de satisfacción alta, siendo lo contrario en el grupo de enfermeras.

Palabras clave:

Satisfacción laboral, satisfacción en el trabajo, personal asistencial.

ABSTRACT

Summary:

The objective of the following study was to determine the level of job satisfaction of the care personnel of the pediatric service of Hospital III Yanahuara EsSalud.

Materials

and

methods:

A descriptive and transversal study was carried out. The sample consisted of 19 physicians, 19 nurses and 11 nursing technicians during the months of January and February of 2018. The participants were interviewed with a survey consisting of two parts: the first part consisted of epidemiological data and the second consists of a labor satisfaction likert type survey validated by the Ministry of Health in 2002, which consists of 22 statements addressed to healthcare personnel. It was calculated with descriptive statistics, measures of central tendency (average, median) and measures of dispersion (range, standard deviation).

Results:

100% of workers found that 51.02% have a high level of satisfaction. In relation to physical and material conditions, 55.10% have a high level of satisfaction; Performance of tasks 65.31% have a high level of satisfaction, Relationship with the authority 51.02% have a high level of satisfaction, personal fulfillment 42.86% have a high level of satisfaction, Labor and / or remunerative benefits 48.98% have a high level of satisfaction , interpersonal relationships 63.27% have a high level of satisfaction, in relation to administrative policies 61.22% have a high level of satisfaction.

Conclusions:

It is concluded that the highest percentage of the care staff of the pediatrics service of Hospital III Yanahuara presents a high level of satisfaction, according to the occupational group it was found that doctors and nursing technicians have a level of satisfaction tied, being the opposite in the group of nurses.

Key words:

Job satisfaction, job satisfaction, assistance personnel.

INTRODUCCION:

La satisfacción laboral, está definido como un conjunto de actitudes que tiene un trabajador frente a su empleo. Es de esperarse que el personal con un nivel de satisfacción alto presente una actitud positiva ante su empleo, sucediendo lo contrario con el personal insatisfecho. La satisfacción laboral es modificada de manera importante por diversos factores, entre ellos los definidos por Herzberg como intrínsecos y extrínsecos

En el marco de los Lineamientos de Política sectoriales, el Ministerio de Salud, en diciembre del año 2001, aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual establece los principios, bases conceptuales y objetivos que vienen orientando los esfuerzos por mejorar la calidad en salud. Para su desarrollo, el Sistema considera cuatro componentes, entre ellos el de Garantía y Mejoramiento de la Calidad y el de Información para la Calidad. En este contexto, se han definido un conjunto de estándares e indicadores, elaborando los correspondientes instrumentos técnicos que permitan obtener información confiable para la evaluación de la calidad. Algunos de estos indicadores planteados para medir la calidad están expresados, en términos de evaluación de la satisfacción de los usuarios internos.(23)

En el ámbito hospitalario es prioritario lograr que el personal se muestren satisfecho con su trabajo, dado que al tener una labor que implica la responsabilidad de cuidar, preservar, mejorar la salud de otro ser humano, no se puede permitir conductas o actitudes inadecuadas, generadas tal vez por el estrés y desgaste profesional. (38)

En nuestro país se ha encontrado que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico el cual se encuentra por debajo de lo reportado por la literatura internacional.(39)

En general todos los servicios hospitalarios presentan similares niveles de estresores, el área de Pediatría al ser una de las más abarrotadas en nuestro hospital, es necesario tener al personal con la mejor predisposición posible, por ello es necesario un estudio de satisfacción laboral, y los factores que puedan influir en esta, en vista de la poca investigación del tema en nuestra región es que se plantea el siguiente trabajo.





MATERIALES Y METODOS

1. TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y MATERIALES DE VERIFICACIÓN

Se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos de los indicadores descritos en la desagregación de variables.

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. UBICACIÓN ESPACIAL

La presente investigación se realizará en el servicio Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa.

2.2. UBICACIÓN TEMPORAL

El estudio se realizará durante los meses de enero a marzo del año 2018.

2.3. UNIDADES DE ESTUDIO

Encuestas calificadas del personal del servicio del servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud, Arequipa.

- Criterios de Inclusión
 - Personal: médicos, enfermeros y técnicos de enfermería que labora en el servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa.
 - De ambos sexos
 - Personal asistencial que acepta participar en el estudio.

- Criterios de Exclusión
 - Personal asistencial con licencia, descanso médico o vacaciones.
 - Encuestas que no han sido llenadas en su totalidad.

2.3.1. POBLACIÓN

Total de encuestas del personal del servicio del servicio de Pediatría

del Hospital III Yanahuara EsSalud, Arequipa.

Procedimiento de Muestreo

No se consideró el cálculo de un tamaño de muestra ya que se espera abarcar a todos los integrantes de la población que cumplan los criterios de selección.

3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de un estudio Observacional.

4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Es un estudio Descriptivo, retrospectivo y transversal.

5. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

5.1. ORGANIZACIÓN

Se realizarán coordinaciones con la Gerencia del Hospital III Yanahuara y la Jefatura del Servicio de Pediatría para obtener la autorización para la realización del estudio.

Se buscarán al personal que labora en el servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara con criterios de selección, para proceder a realizar la encuesta.

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

5.2. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

El instrumento un cuestionario y una escala de Lickert de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002.

Se utilizó estadística descriptiva, medidas de tendencia central (promedio, mediana) y medidas de dispersión (rangos) además de la campana de Gauss para determinar la distribución normal. (Anexo 4)

5.3. CRITERIOS PARA MANEJO DE RESULTADOS

a) Plan de Procesamiento

Los datos registrados en el Anexo 2 serán luego codificados y tabulados para su análisis e interpretación.

b) Plan de Clasificación

Se empleará una matriz de sistematización de datos en la que se transcribieron los datos obtenidos en cada encuesta para facilitar su uso. La matriz fue diseñada en una hoja de cálculo electrónica (Excel 2016).

c) Plan de Codificación

Se procederá a la codificación de los datos que contenían indicadores en la escala continua y categórica para facilitar el ingreso de datos.

d) Plan de Recuento

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

e) Plan de Análisis

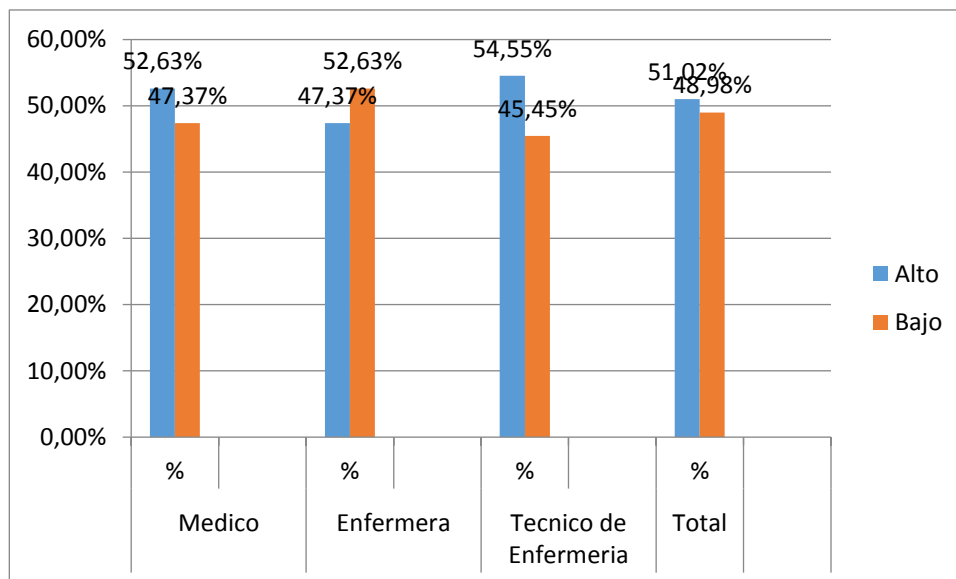
Se empleará estadística descriptiva con medidas de tendencia central (promedio, mediana) y medidas de dispersión (rango, desviación estándar) para variables numéricas; las variables categóricas se muestran como frecuencias absolutas y relativas. Para el análisis de datos se empleará la hoja de cálculo de Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete estadístico SPSS v.22.0 para Windows.



NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA

SATISFACCION GENERAL

GRÁFICO N°1



$X^2=0.18$

$P>0.05$

$P=0.92$

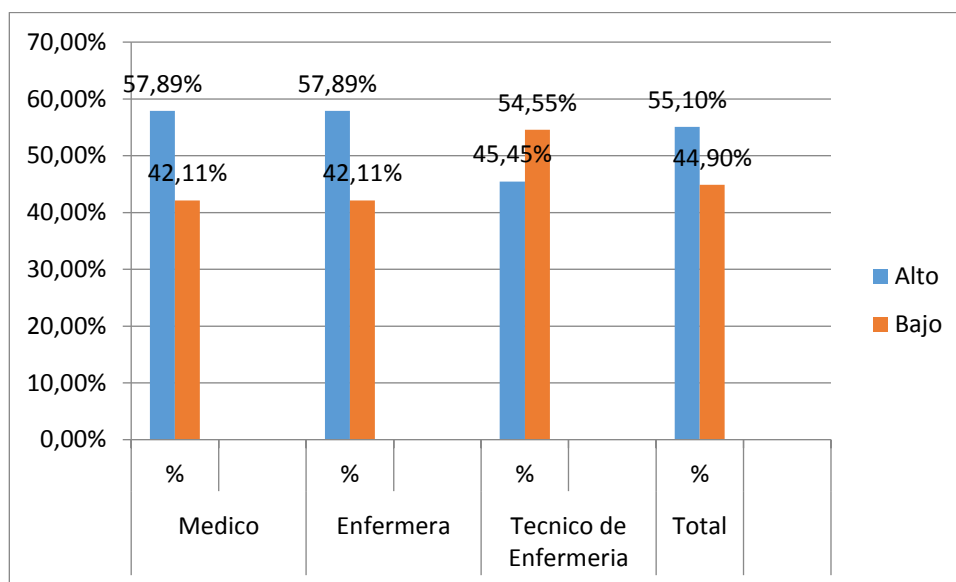
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N°. 1 el 51.02% (25) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 52.65%(10) del personal médico, el 47.37% (9) del personal de enfermería y el 54.55% (6) del personal técnico de enfermería, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.18$) muestra que el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

DIMENSION CONDICIONES FISICAS Y MATERIALES:

GRÁFICO N°2



$X^2=0.53$ $P>0.05$ $P=0.76$

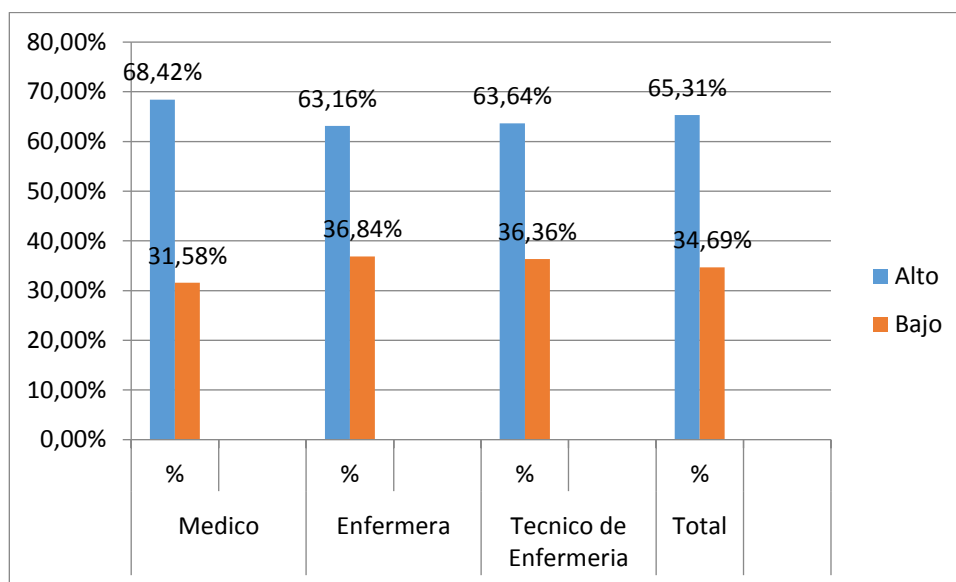
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N°. 2 el 55.10%(27) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 57.89% (11) del personal médico, el 57.89% (11) del personal de enfermería y el 45.45% (5) del personal técnico de enfermería en la dimensión condiciones físicas y materiales, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.53$) muestra las condiciones físicas o materiales en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

DIMENSIÓN DESEMPEÑO DE TAREAS:

GRÁFICO N°3



$X^2=0.13$

$P>0.05$

$P=0.94$

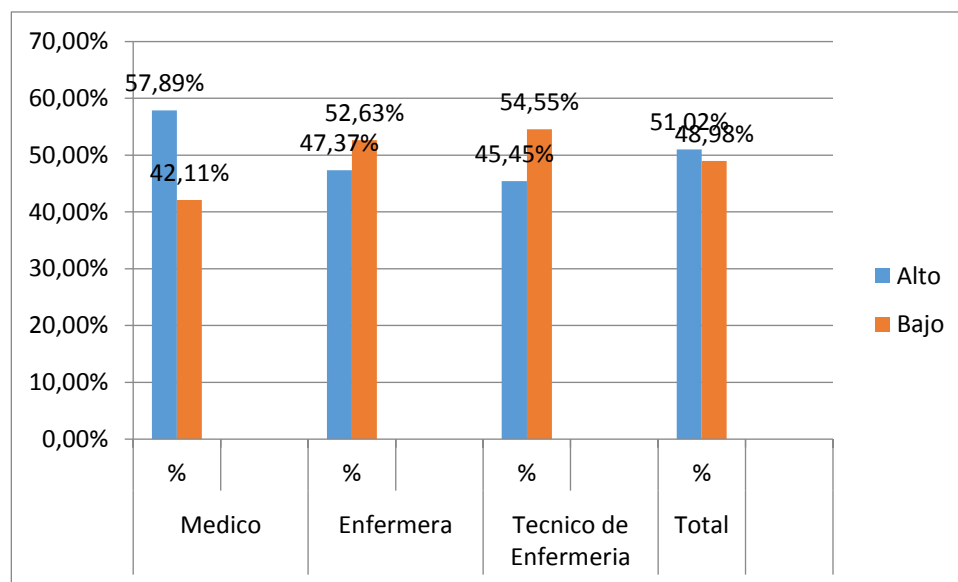
Fuente: Elaboración propia

En el gráfico N°. 3 65.31%(32) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 68.42% (13) del personal médico, el 63.16% (13) del personal de enfermería y el 63.64% (7) del personal técnico de enfermería en la dimensión desempeño de tareas, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.13$) muestra que el desempeño de tareas en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD
AREQUIPA 2018**

DIMENSIÓN RELACIÓN CON LA AUTORIDAD:

GRÁFICO N°4



$X^2=0.59$ $P>0.05$ $P=0.74$

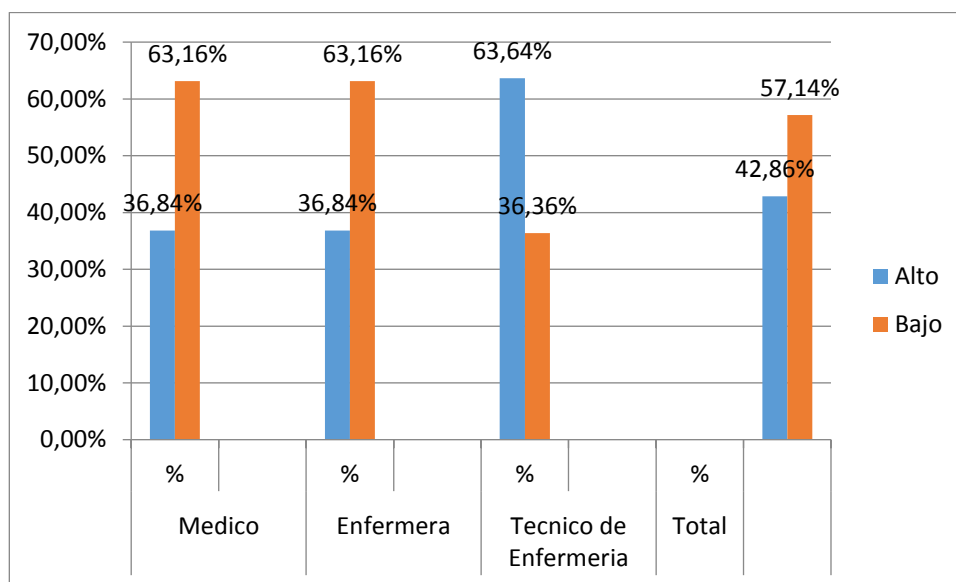
Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N°. 4 51.02%(25) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 57.89% (11) del personal médico, el 47.37% (9) del personal de enfermería y el 45.45% (5) del personal técnico de enfermería en la dimensión relación con la autoridad, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.59$) muestra que la relación con la autoridad en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

REALIZACIÓN PERSONAL:

GRÁFICO N°5



$X^2=2.50$

$P>0.05$

$P=0.28$

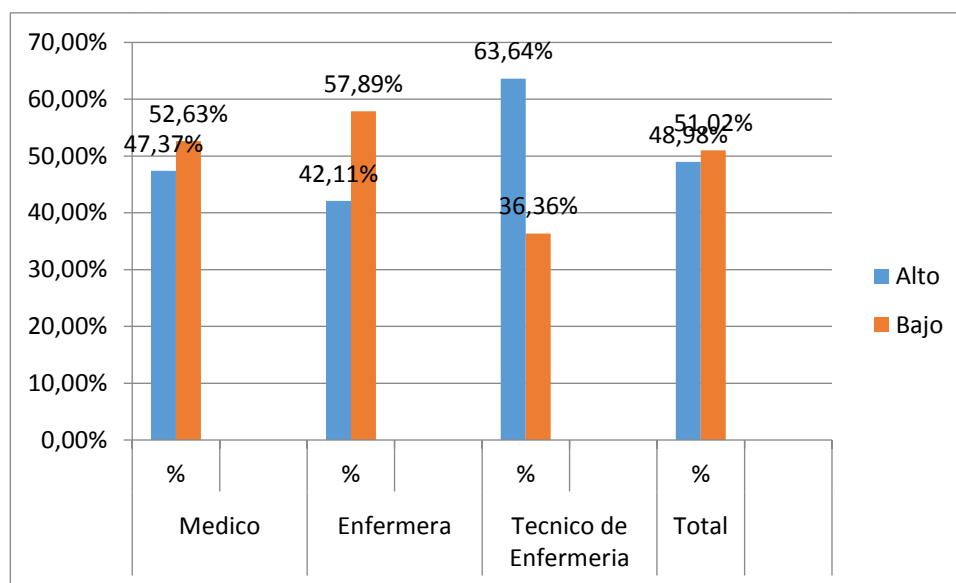
Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N°. 5 el 42.86%(21) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 36.84% (7) del personal médico, el 36.84% (7) del personal de enfermería y el 63.64% (7) del personal técnico de enfermería en la dimensión realización personal, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.50$) muestra que la realización personal en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS:

GRÁFICO N°6



$X^2=2.50$ $P>0.05$ $P=0.28$

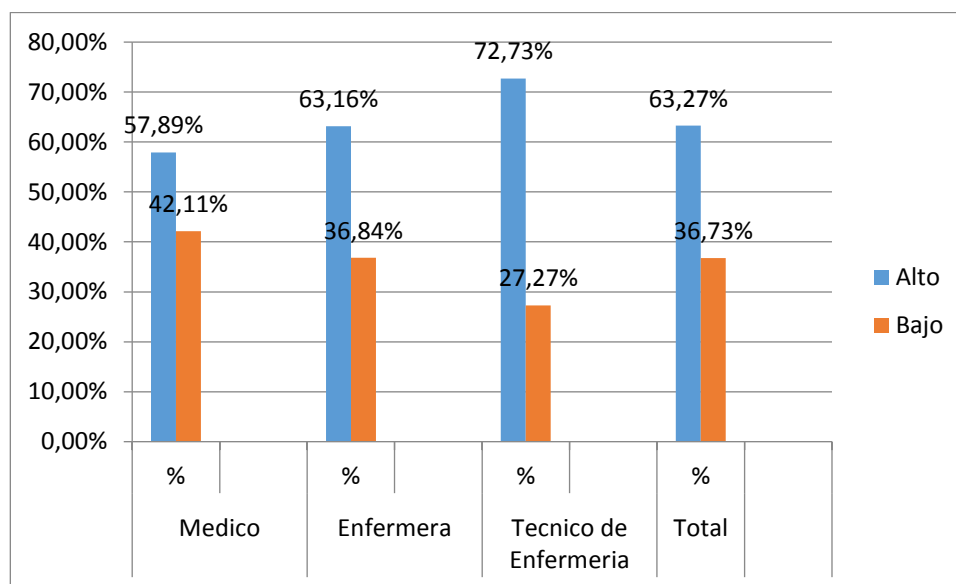
Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N°. 6 el 48.98%(24) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 47.37% (9) del personal médico, el 42.11% (7) del personal de enfermería y el 63.64% (7) del personal técnico de enfermería en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.50$) muestra que los beneficios laborales y/o remunerativos en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

RELACIONES INTERPERSONALES

GRÁFICO N°7



$X^2=1.32$ $P>0.05$ $P=0.51$

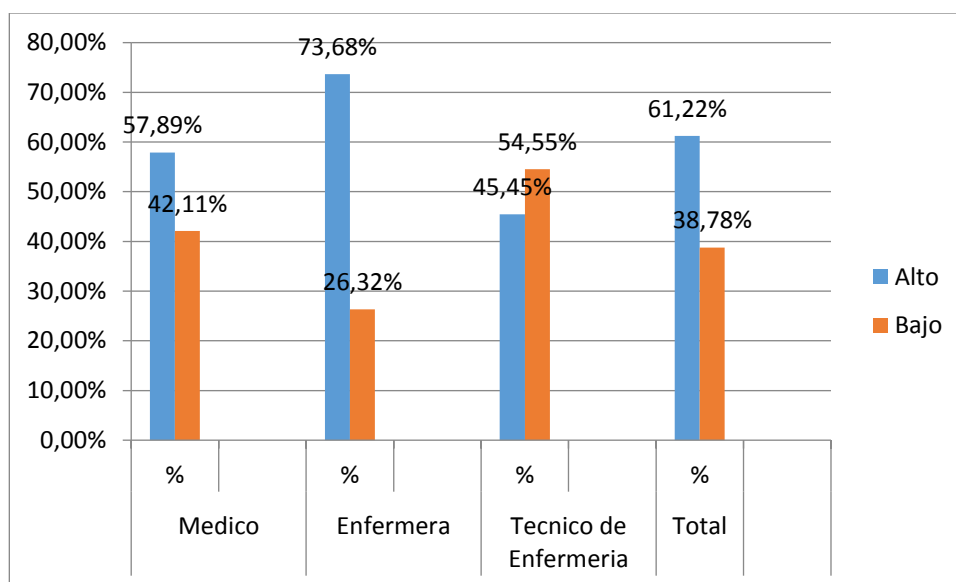
Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N°. 7 el 63.27%(31) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 57.89% (11) del personal médico, el 63.16% (8) del personal de enfermería y el 72.73% (8) del personal técnico de enfermería en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.32$) muestra que las relaciones interpersonales en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

POLITICAS ADMINISTRATIVAS:

GRAFICO N°8



$X^2=2.48$ $P>0.05$ $P=0.29$

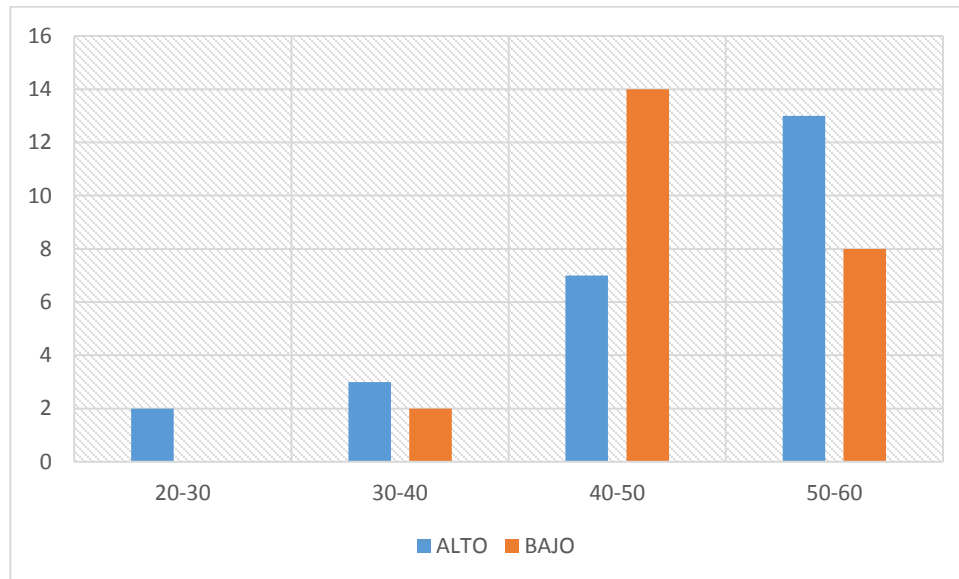
Fuente: Elaboración propia

En el Grafico N°. 8 el 61.22%(30) del personal presenta un nivel de satisfacción alto; siendo el 57.89% (11) del personal médico, el 73.68% 14) del personal de enfermería y el 45.45% (5) del personal técnico de enfermería en la dimensión políticas administrativas. según la prueba de chi cuadrado ($X^2=2.48$) muestra que las políticas administrativas en el personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

EDAD

GRÁFICO N°9



$X^2=5.70$ $P>0.05$ $P=0.13$

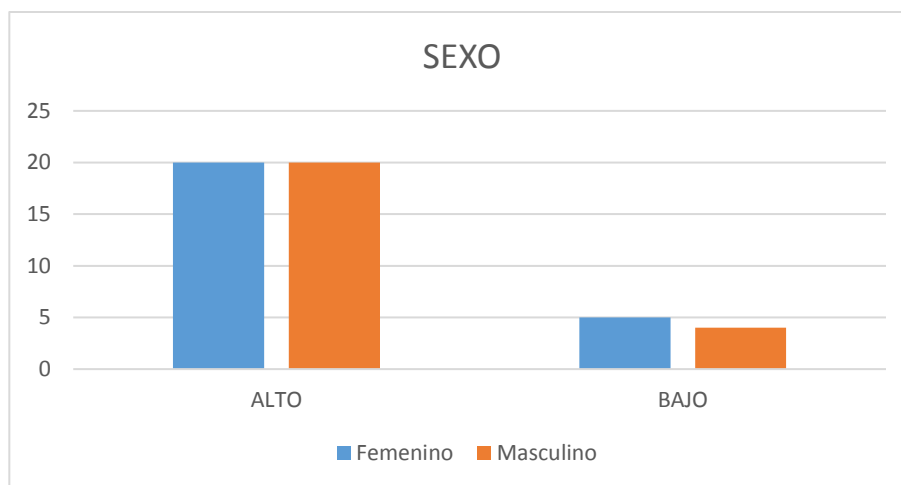
Fuente: Elaboración propia

Según el gráfico el 43% de la población encuestada está entre las edades de 40 a 50 años de edad teniendo un nivel alto dentro de este grupo un 33% mientras que el otro 43% está entre 50 a 60 años de edad, con un 63% de nivel alto de satisfacción laboral así mismo el 10% está comprendido entre las edades de 30 a 40 años de edad con un 60% con nivel de satisfacción alto finalmente el 4% del total encuestado que corresponde a las edades de 20 a 30 años presenta un 100% de satisfacción alta, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.18$) muestra que el nivel de satisfacción laboral y la edad del personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD
AREQUIPA 2018**

SEXO

GRÁFICO Nº10



$X^2=0.09$ $P>0.05$ $P=0.76$

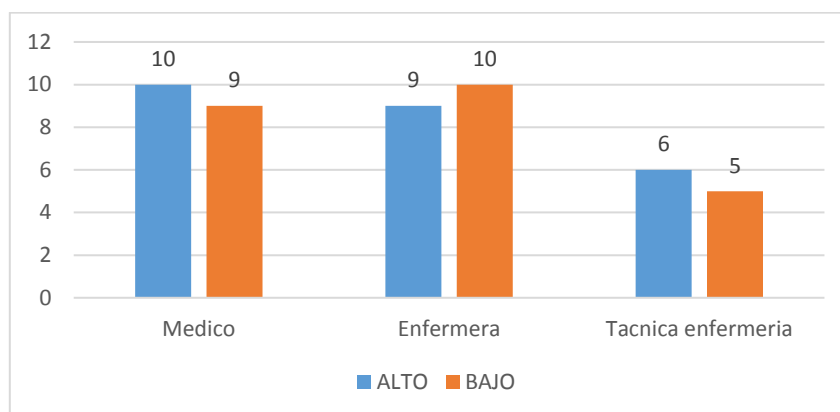
Fuente: Elaboración propia

Con respecto al grafico del 51% de la población femenina que hace referencia a una muestra de 25 observamos que el 80% tiene un nivel de satisfacción alto mientras que el 20 % presenta un nivel de satisfacción baja, así mismo 49 % de la población masculina que hace referencia a una muestra de 24 observamos que el 83 % tiene un nivel de satisfacción alto mientras que el 17 % presenta un nivel de satisfacción baja, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.09$) muestra que el nivel de satisfacción laboral y el sexo del personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA 2018

GRUPO OCUPACIONAL:

GRÁFICO Nº11



$X^2=0.17$ $P>0.05$ $P=0.91$

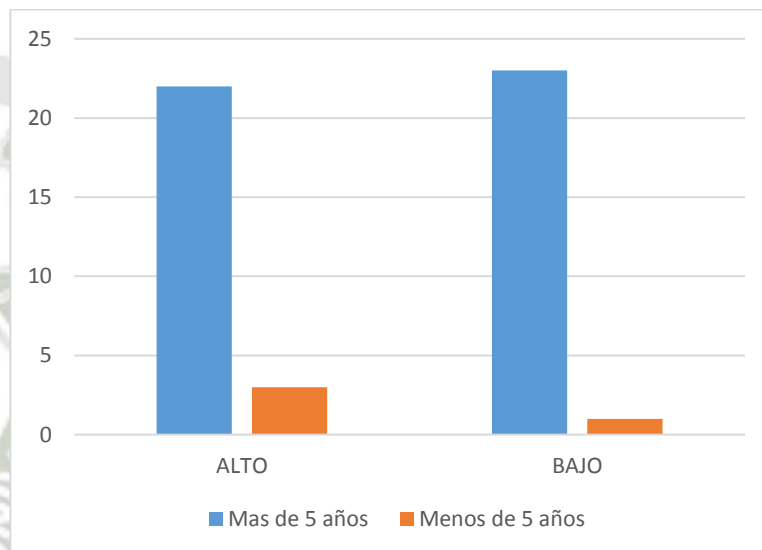
Fuente: Elaboración propia

Respecto al dato de control Grupo Ocupacional con relación al nivel de satisfacción laboral observamos que tenemos un 39% con cargo de médicos de los cuales el 53% tiene un nivel de satisfacción así mismo el 39% con cargo de enfermera presenta un nivel de satisfacción alto en un 47%, con respecto al 22% de la población que hace referencia a los técnicos de enfermería observamos que el 55% de la población tiene un nivel de satisfacción alto, según la prueba de chi cuadrado ($X^2=0.17$) muestra que el nivel de satisfacción laboral y la ocupación del personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE PEDIATRÍA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD
AREQUIPA 2018**

TIEMPO DE SERVICIO

GRAFICO Nº12



$X^2=1.04$ $P>0.05$ $P=0.31$

Fuente: Elaboración propia

Respecto al dato de control tiempo de servicio con relación al nivel de satisfacción laboral observamos que tenemos un 92% tiene más de 5 años de los cuales el 49% presenta un nivel de satisfacción alto y un 51% tiene un nivel de satisfacción bajo así mismo el 8% de la población tiene menos de 5 años de los cuales el 75 % presenta un nivel de satisfacción alto y un 25% tiene un nivel de satisfacción bajo., según la prueba de chi cuadrado ($X^2=1.04$) muestra que el nivel de satisfacción laboral y el tiempo de servicio del personal de salud del servicio de pediatría no presento diferencia estadística significativa ($P>0.05$).



DISCUSION Y COMENTARIOS

El siguiente trabajo, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del servicio de pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa, institución dependiente del Seguro Social del Perú. Es bien conocido que determinar el nivel satisfacción laboral es muy importante, sobre todo en personal que brinda un servicio de salud, está muy claro que la satisfacción laboral influye en la actitud del personal en relación a sus funciones y desempeño relacionándose directamente con la satisfacción del paciente, con este concepto se entiende la necesidad investigación sobre el tema.

Nuestra población estudiada, personal del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara, estuvo conformado por 19 médicos, 19 enfermeras y 11 técnicos de enfermería, que representa el universo de participantes, 25 varones y 24 mujeres, la mayoría con un tiempo de servicio mayor de 5 años y con edad comprendida entre 40 y 65 años.

Es imprescindible en cualquier sistema de salud hallar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores porque esta es muy importante para alcanzar un mayor nivel de satisfacción del paciente. En el siguiente trabajo se logro la participación de 49 usuarios internos, entre ellas 19 médicos, 19 enfermeras y 11 técnicos de enfermería, todos ellos pertenecientes al servicio de pediatría del hospital III Yanahuara, de los cuales se encontró que el 51.02 % de los participantes tuvieron un nivel de satisfacción alto, en promedio obtuvieron una puntuación de la escala de Lykert en 69 puntos.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, nos dice que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que llamó factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que dio la denominación de factores higiénicos.(5)

La encuesta aplicada en nuestro trabajo evalúa distintos aspectos de esta

teoría, como son condiciones físicas y/o materiales(i), desempeño de tareas(i), relación con la autoridad(e), realización personal(i), beneficios laborales y/o remunerativos(e), relaciones interpersonales(e) y políticas administrativas(e).

En nuestro trabajo, se evaluó la satisfacción extrínseca encontrándose un 54.42% con nivel alto de satisfacción, por lo cual en grupo que tiene un nivel de satisfacción bajo se puede mejorar dicho parámetro mejorando aquellos factores extrínsecos como pueden ser: aumentar los salarios, mejoramiento de la infraestructura y disponibilidad de materiales, conocimiento adecuado y oportuno de las políticas administrativas, etc.

También se evaluó la satisfacción intrínseca, encontrándose un 56.12% con un nivel de satisfacción alto, para mejorar el nivel de satisfacción lo más importante es concentrarnos en trabajar en favor de los factores intrínsecos como pueden ser: mejorar condiciones propias del trabajo, reconocimiento individual por alguna autoridad por un trabajo bien hecho, posibilidades de promoción, etc.

Los resultados se acercan de los encontrados en un estudio realizado por Parada M, Mejías, en su trabajo sobre Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería en donde encuentra que “el 45,9% presentan insatisfacción o disminución de la satisfacción intrínseca debido a falta de libertad para elegir el método de trabajo, falta de reconocimiento, la responsabilidad en la tarea, disminución de utilización de sus capacidades, fallas en las posibilidades de promoción, poca atención a sus sugerencias y por la variedad de tareas que deben realizar, y 38,5%, insatisfacción o disminución en la satisfacción extrínseca por malas relaciones interpersonales o con sus superiores, inadecuadas condiciones de trabajo, descontento con el salario, modo de gestión en la institución, horario de trabajo o por falta de estabilidad en el empleo.”(37)

Según el **Gráfico N°1** se halló que un 51.02% del personal tiene un nivel de satisfacción alto; lo que representa un 52.65% de médicos, 47.37% de enfermeras y 54.55% de técnicos de enfermería; las características y factores asociados se desarrollaran en los puntos siguientes.

Asimismo Montenegro Rivera, Andrea realizó su trabajo sobre "Satisfacción laboral en el personal médico y no médico del servicio de neonatología del hospital III Yanahuara y Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2013" llegando a la siguiente conclusión: que un 35.5% de los participantes tiene un nivel de satisfacción alto (entre satisfecho y moderadamente satisfecho). (38)

Hay que tener en cuenta que estos resultados difieren a los encontrados en nuestro estudio debido principalmente a que uso diferente instrumento, que evalúan diferentes áreas sobre la satisfacción laboral.

Según el **Gráfico N°2** los resultados obtenidos son que el 55.10%(27) de los encuestados presentan un nivel de satisfacción alto, siendo el 57.89 (11) médicos, 57.89 (11) enfermeras y 45.45%(5) técnicos de enfermería. Estos datos referidos por los participantes principalmente debido a que: los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto se sabe lo que se espera de cada participante, el trabajador siente que puede desarrollar sus habilidades en el centro laboral, mientras que un porcentaje considerable expresa insatisfacción debido a que el servicio no está bien organizado y porque no se proporciona información oportuna sobre el desempeño y resultados, lo cual podría afectar en la calidad de servicio que se presta al usuario externo, así como en la satisfacción laboral de los profesionales.

Las condiciones físicas y/o materiales son los elementos materiales o de infraestructura que influyen en el centro de trabajo, así como también son medios que ayudan al proceso de las labores diarias, los trabajadores se interesan por su centro laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar una buena labor con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad.

Anaya Huamani; en su trabajo sobre el Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Feliz

Torrealva Gutierrez, llego a las siguientes conclusiones: En cuanto la dimensión Recursos Dotados para el trabajo el 50 % manifiesta estar Insatisfecho y solo el 9% estar satisfechos, encontramos inconformidad en cuanto que no existe suficiente equipamiento del stock de material quirúrgico, no existe una buena distribución de los ambientes y el material quirúrgico no está adecuadamente ubicado por lo que dificulta el trabajo ya que se pierde tiempo en pedir al almacén y en muchas oportunidades hay inconvenientes en la atención adecuada a los pacientes por la falta de material quirúrgico, estas cifras nos indican que el personal trabaja con muy pocos recursos para brindar buena atención a los pacientes(12)

Estos resultados difieren con los de nuestro estudio debido principalmente a que en un ambiente quirúrgico las necesidades son diferentes a las de hospitalización.

En nuestro hospital se encontró muchas veces un déficit en materiales de uso diario, o que funcionan mal, esto se ve reflejado en un mayor esfuerzo para las actividades diarias. Además las áreas previstas para el servicio de pediatría muchas veces se ven ocupadas por otras especialidades, por la demanda de los pacientes, esto representa inconformidad e insatisfacción del personal porque no encuentran comodidad en su centro laboral.

Según el **Gráfico N°3** los resultados obtenidos son que el 65.31%(32) de los participantes presentan un nivel de satisfacción alto, siendo el 68.42%(13) de médicos, 63.16%(12) enfermeras y 63.64%(7) técnicos de enfermería, estos datos referidos por los participantes debido principalmente a que: expresan que ellos pueden adaptarse a las condiciones que ofrece el medio laboral del centro de trabajo y a que en términos generales se sienten satisfechos con el centro laboral, mientras que un porcentaje importante indica un nivel de satisfacción bajo debido a que la institución no proporciona los recursos necesarios, herramientas e

instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto, por lo cual la se podría ver afectado la correcta realización de tareas del personal.

El desempeño de tareas del personal se basa principalmente en el perfeccionamiento de habilidades y aptitudes que su puesto necesita para el manejo adecuado de sus funciones. Por lo tanto en el desempeño de tareas, no solo es necesario de las habilidades, destrezas, conocimientos; para la correcta ejecución de una determinada acción, también es indispensable y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Tumpe Ortiz en su trabajo Satisfacción laboral del personal medico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara en la dimensión “satisfacción y puesto laboral” que evalúa “Interés por las actividades a diario, si el trabajo que se realiza vale la pena, y si el participante ocupa el puesto que le corresponde por su preparación y capacidad.” Llega a los siguientes resultados: “Los resultados fueron que el 39% de los participantes estuvieron muy satisfechos; el 39% tuvieron satisfacción aceptable”(41)

Morales Carcelen, Elizabeth Milagros. Realizo su trabajo “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud llega a la siguiente conclusión: “En cuanto a la satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta el 71,6% a media con 23.9%, habiendo obtenido mayor puntuación referidos al conocimiento de los objetivos, desarrolla de habilidades, la valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo se sienten complacidos con las actividades que realizan ,y obteniendo bajo puntaje , dando a entender que el servicio se encuentra mal organizado y falta de información oportuna y adecuada sobre el desempeño y resultados alcanzados”(35)

Estos resultados comparables con los nuestros nos dan a entender la importancia de lograr un ambiente adecuado para el desempeño correcto de la labor del trabajador además de lograr hacerla “atractiva”.

En el Hospital III Yanahuara muchas veces no se cuenta con los recursos adecuados y necesarios para la correcta realización de tareas por lo que el personal muchas veces se ve obligado a realizar su trabajo en malas condiciones, esto se refleja en el nivel de insatisfacción que presenta en dicha dimensión.

Según el **Gráfico N°4** los resultados obtenidos son que el 51.02%(25) de los participantes presentan un nivel de satisfacción alto, siendo el 57.89%(11) de médicos, 47.37%(9) enfermeras y 45.45%(5) técnicos de enfermería en la dimensión relación con la autoridad, estos datos referidos por los participantes debido principalmente a que: los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimiento de sus funciones, mientras que un importante porcentaje tiene un nivel de satisfacción bajo, esto referido a que los directivos y/o Jefes generalmente no reconocen por un trabajo bien hecho, los directivos y/o jefes no solucionan problemas de manera creativa ni buscan constantemente innovación mejoras, tampoco toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento, estas apreciaciones están directamente relacionadas a la satisfacción laboral siendo un punto importante para mejorar.

La Relación con la autoridad es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (27)

A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de la supervisión, así como de las características del supervisor. La supervisión consiste en dar a los subordinados la instrucción, orientación y disciplina día a día (13)

Tumpe Ortiz; realizó su Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara en la dimensión “satisfacción y comunicación con los superiores” encuentra que “el 23.7% estuvo muy satisfechos; el 60% tuvo

una satisfacción aceptable” En el clima laboral, la comunicación presenta múltiples beneficios para la institución ya que ayuda a optimizar la labor diaria y así lograr mejores productividad; beneficia también a los trabajadores porque les permite realizar mejor su trabajo y mantener mejores relaciones con sus compañeros y con sus superiores. (41)

Zelada Rosales, realizó su trabajo: “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja en el cual llega a la conclusión que: “Acerca del nivel de satisfacción laboral del personal asistencial según la dimensión de relación con la autoridad, el mayor porcentaje manifiesta que es bajo referido a que expresan que los directivos y jefes no reconocen cuando realizan un buen trabajo, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones, seguido de un porcentaje considerable alto que están dados por que expresan que los directivos y jefes demuestran dominio y conocimiento de sus funciones”.(1)

La diferencia con nuestro trabajo se debe principalmente a que nuestro trabajo se realizó en un establecimiento de mayor nivel, teniendo especialistas en jefatura con un conocimiento en gestión, administración y salud pública.

Según el **Gráfico N°5** los resultados obtenidos son que el 42.86%(21) de los participantes presentan un nivel de satisfacción alto, siendo el 36.84%(7) médicos, 36.84%(7) enfermeras y 63.64%(7) técnicos de enfermería en la dimensión realización personal, estos datos referidos por los participantes debido principalmente a que: el personal siente que no tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita e desarrollo de sus habilidades asistenciales para la atención integral y que no tiene suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita su desarrollo humano.

La realización personal se viene acompañada de muchos beneficios. El beneficio principal es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento del

personal. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. Por otro lado también puede disminuir los efectos negativos, como el ausentismo laboral, el tiempo de ocio y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la empresa

Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Es muy importante para la administración de recursos humanos que entre sus objetivos esenciales está el modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del usuario interno, con el propósito de mejorar su desempeño profesional.

Los usuarios prefieren los trabajos que les permitan desarrollar sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas particulares hacen que la labor represente un mayor desafío.

Tumpe Ortiz; en su trabajo titulado: "Satisfacción laboral del personal medico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario font – roja arequipa-2016" en la dimensión "satisfacción y promoción profesional" encuentra que "en ambos hospitales la satisfacción no es muy buena en la promoción profesional, al parecer el trabajo es moderadamente reconocido y no se llevan cursos de capacitación profesional para cada especialidad gestionado por la institución".(41)

Estos resultados comparables con los nuestros demuestran que en nuestro medio no existe una "política de promoción profesional" activa lo que influye negativamente sobre la satisfacción de los trabajadores, obligándolos a

buscar capacitación de forma particular con todas sus dificultades que esta produce, horarios, permisos, dinero, etc. Esto enmarca principalmente en grado de insatisfacción que se encontró en nuestro trabajo.

Según el **Gráfico N°6** los resultados obtenidos son que el 48.98%(24) de los participantes presentan un nivel de satisfacción alto, siendo el 47.37%(9) de médicos, 42.11%(8) enfermeras y 63.64%(7) técnicos de enfermería en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, estos datos referidos por los participantes debido principalmente a que: el personal siente que el sueldo o remuneración no es adecuada en relación al trabajo que realiza y porque sienten que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal.

Los beneficios laborales y/o Remunerativos son el grado de aceptación en relación con el recurso monetario regular o adicional (tratándose de un Hospital de la Seguridad Social, el salario no depende de la dirección ni de la institución, por lo tanto no son posible recompensas económicas en este hospital) como pago por el trabajo que se realiza. Los beneficios (sueldos, salarios, etc.) es la gratificación que los trabajadores reciben a cambio. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran interés como factores de influencia en la satisfacción laboral, ya que satisfacen muchas de necesidades del individuo, significan reconocimiento y seguridad; brindan un mejor estilo de vida y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Morales Carcelen, Elizabeth Milagros realizo su trabajo Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. Donde encontró que: "La satisfacción laboral en la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción del sueldo o remuneración en relación al trabajo que realizan, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales" (35)

Estos resultados comparables a los obtenidos en nuestro trabajo, la mayoría de los profesionales de la salud no están satisfechos con la remuneración recibida.

Además del beneficio económico hay otro tipo de recompensa que no escapa de nuestro interés, el reconocimiento al tipo de trabajo y el esfuerzo que le ponen a su labor, conocido como un reconocimiento moral, por lo tanto se debería brindar periódica y genuinamente la información acerca de los resultados del trabajo y desempeño, felicitado a quien corresponda, esto se verá reflejado en un cambio de la actitud frente a la labor diaria.

Según el **Gráfico N°7** los resultados obtenidos son que el 63.27%(31) de los participantes presentan un nivel de satisfacción alto, siendo el 57.89%(11) de médicos, 63.16%(12) enfermeras y 72.73%(8) técnicos de enfermería en la dimensión relaciones interpersonales, estos datos referidos por los participantes debido principalmente a que: el personal siente que los compañeros de trabajo, en general, están dispuestos a ayudarse entre ellos para completar las tareas aunque esto signifique un mayor esfuerzo además de estar satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores

Las relaciones interpersonales se refieren principalmente al desenvolvimiento del personal asistencial dentro del centro laboral, y del personal con el usuario externo. Una buena relación interpersonal da confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es de mucha importancia una buena comunicación en la que sea primordial el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar dificultades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios

Jaramillo M, Yexi. En su trabajo sobre Satisfacción laboral del enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital "Dr. Héctor NouelJoubert" llega a la conclusión que : "El grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación

interpersonales la mayoría contesto estar muy satisfecho con sus compañero, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones.”(36)

Estos resultados nos llevan a inferir que existe un buen ambiente de compañerismo, y empatía en nuestro servicio, las relaciones interpersonales dan mucha confianza además de credibilidad. Es muy importante una buena comunicación en la que sea primordial el entendimiento, la comprensión y la ayuda mutua para poder mejorar debilidades, afianzar fortalezas, incrementar la calidad de su desempeño y el beneficio de las personas quienes reciben sus servicios.

El tipo de trabajo es por lo general un asunto de mentalidad positiva no solo hace el trabajo más llevadero, sino que la que lo hace más eficiente. Cuando los trabajadores creen que su trabajo es trivial su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Según el **Gráfico N°8** los resultados obtenidos son que el 61.22%(33) de los participantes presentan un nivel de satisfacción alto, siendo el 57.89%(11) de médicos, 73.68%(14) enfermeras y 45.45%(5) técnicos de enfermería en la dimensión políticas administrativas, estos datos referidos por los participantes debido principalmente a que los trabajadores tienen conocimiento claro y transparente de las políticas y normas del personal de la institución además de que el nombre y prestigio de ESSALUD es gratificante para ellos, teniendo un nivel de satisfacción bajo en un importante porcentaje debido principalmente a que creen que los trabajadores no son tratados bien, independientemente al cargo que ocupen además de que el ambiente de la institución no permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.

Las políticas administrativas, tienen que ser amplias de contenido, estables y flexibles, para que se puedan aplicadas en diferentes situaciones, a su vez deben ser entendibles y ayudar a resolver o preveer problemas específicos.. También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.

Zelada Rosales, Vanessa Pamela; en su trabajo sobre el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja llega a la conclusión que “el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en la dimensión políticas administrativas, el mayor porcentaje expresa que es alto el nivel de satisfacción ya que son tratados bien independientemente del cargo que ocupan, seguido de un porcentaje considerable que manifiesta bajo ya que no expresan su opinión por temor a represalias, no pueden expresarse con franqueza”.(1)

En este apartado podemos estudiar lo que los trabajadores realizan en la institución y como sus conductas y actitudes afectan a esta, los resultados de nuestro estudio están dados principalmente porque en el Hospital III Yanahuara se tiene las normas y políticas bien claras y son dadas a conocer en un tiempo oportuno.

Según el **Gráfico N°9** el 43% de la población encuestada esta entre las edades de 40 a 50 años de edad teniendo un nivel alto dentro de este grupo un 33% mientras que el otro 43% está entre 50 a 60 años de edad , con un 63% de nivel alto de satisfacción laboral así mismo el 10% está comprendido entre las edades de 30 a 40 años de edad con un 60% con nivel de satisfacción alto y un 40% con nivel bajo finalmente el 4% del total encuestado que corresponde a las edades de 20 a 30 años presenta un 100% de satisfacción alta.

Según Bobbio, L. y Ramos, W. realizo su trabajo sobre Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un

hospital nacional de Lima-Perú. Donde concluyen: “en relación a la edad, la satisfacción laboral no muestra un patrón uniforme. Que la edad promedio fue de 43.1 ± 7.6 y que no hubo preferencias frente a la satisfacción laboral”.

(39)

En otro estudio realizado en un centro de atención primaria se vio que la satisfacción laboral esta inversamente relacionada a los años de servicio, esto debido principalmente a que en primer nivel de servicio hay un mayor desgaste profesional, esto influye negativamente sobre los trabajadores, en nuestro trabajo no se evidencio un patrón ni una relación entre la edad y el nivel de satisfacción

Según el **Gráfico N°10** se encontró que el 51%(25) de la población tiene un nivel de satisfacción alto entre ellos 20(40.80%) representan a mujeres y 5(10.2%) representan a varones, observamos que el 49% tiene un nivel de satisfacción bajo que corresponde a 20(40.80%) mujeres y 4(8.1%) varones.

Fernando Tumpe, en su trabajo titulado: “Satisfacción laboral del personal medico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara llego a las siguientes conclusiones: “En cuanto al género y satisfacción laboral, en nuestros estudios, no hubo influencia entre varones y mujeres con la satisfacción laboral”(40)

Del mismo modo Sobrequés en su trabajo titulado “la satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria”. Encuentra un mayor grado de satisfacción laboral relacionado al sexo femenino, Esto podría indicar que el sexo femenino presentan mejor adaptación ante factores estresantes. (41)

Nuestro estudio comparable con lo que encontró Fernando Tumpe no encontrando relación entre género y satisfacción laboral, encontrando valores similares en esta relación a pesar de que la mayoría de nuestra población pertenece al sexo femenino.

Según el **Gráfico N°11** se encontró que un 39% de los participantes tienen el cargo de médicos de los cuales el 53% tiene un nivel de satisfacción alto así mismo el 39% de los participantes tienen el cargo de enfermeras presentando un nivel de satisfacción alto en un 47% finalmente 22% de la población que hace referencia a los técnicos de enfermería observamos que el 55% de la población tiene un nivel de satisfacción alto.

Según el **Grafico N°12** se encontró que tiempo de servicio con relación al nivel de satisfacción laboral observamos que tenemos un 92% tiene más de 5 años de los cuales el 49% presenta un nivel de satisfacción alto y un 51% tiene un nivel de satisfacción bajo así mismo el 8% de la población tiene menos de 5 años de los cuales el 75 % presenta un nivel de satisfacción alto y un 25% tiene un nivel de satisfacción bajo

Bobbio, y Ramos, en su trabajo: “Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú” encontró “que la satisfacción laboral va decreciendo a partir de los diez años de servicio”.

Fernando Tumpe encontró “Sobre los años de servicio y la satisfacción laboral, no se encontraron diferencias en los grupos de etarios”(41)

Andrea Montenegro encontró que “el tiempo de trabajo tampoco ha mostrado asociación significativa con la satisfacción laboral en la presente investigación”.(38)

En nuestro trabajo la mayoría del personal presenta mas de 5 años de servicio, siendo el nivel de satisfacción muy parecido entre alto y bajo, dado que la mayoría del personal presenta mas de 5 años de servicio es imposible compararlo con el grupo de menor de 5 años de servicio.



CAPITULO IV
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

CONCLUSIONES

PRIMERO: De todos los participantes del Servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara, se encontró que 51.02%(25) de los empleados tienen un nivel de satisfacción alta; lo que representa un 52.63% de médicos, 47.37% de enfermeras y 54.55% de técnicos de enfermería

SEGUNDO: En relación a las dimensiones "condiciones físicas y/o materiales", "desempeño de tareas", "relaciones con la autoridad", "relaciones interpersonales", "políticas administrativas" el nivel de satisfacción es "alto" en los trabajadores del Hospital III Yanahuara EsSalud 2018.

TERCERO: Respecto a "realización personal", "beneficios laborales y/o remunerativos" el nivel de satisfacción es "bajo" en los trabajadores del Hospital III Yanahuara EsSalud 2018.

CUARTO: Con respecto al grupo ocupacional, "médicos" y "técnicos de enfermería" presentan un nivel de satisfacción "alto", mientras que las "enfermeras" presentan un nivel de satisfacción "bajo".

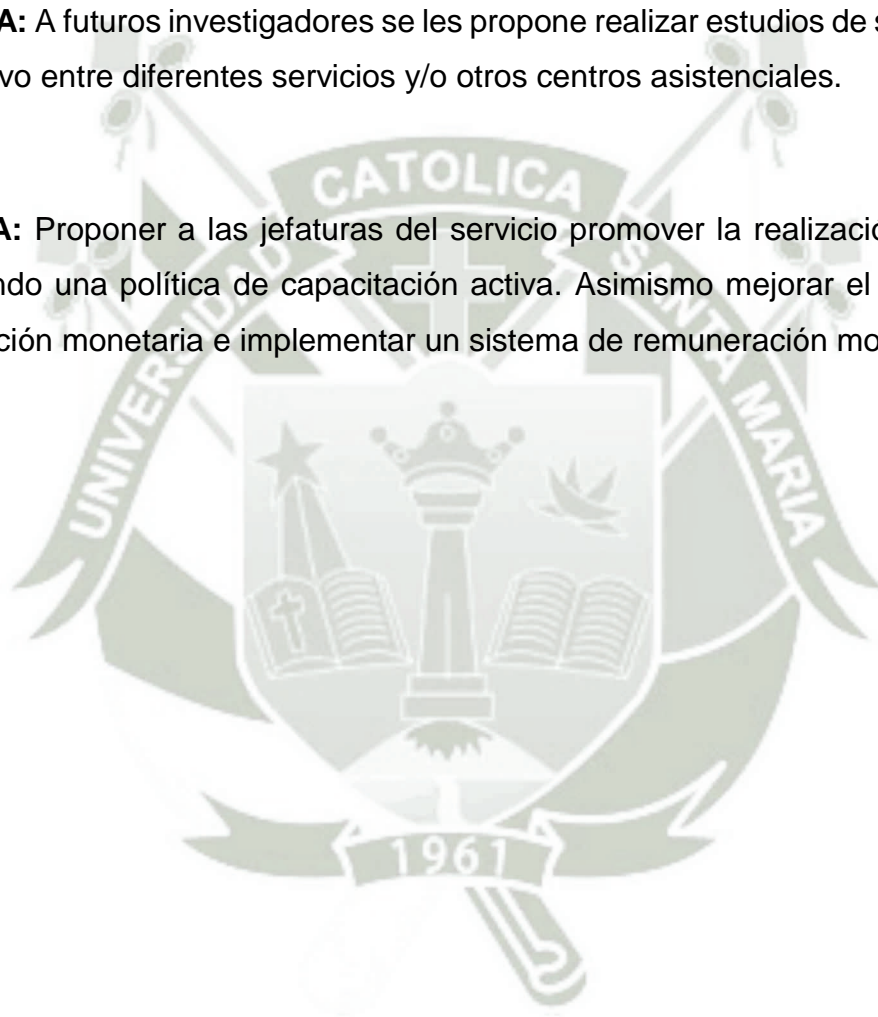
.

SUGERENCIAS

PRIMERA: Se plantea a la dirección del Hospital III Yanahuara la medición periódica de la satisfacción de los trabajadores hospitalarios con la finalidad de realizar intervenciones y priorizar los grupos de intervención.

SEGUNDA: A futuros investigadores se les propone realizar estudios de satisfacción comparativo entre diferentes servicios y/o otros centros asistenciales.

TERCERA: Proponer a las jefaturas del servicio promover la realización personal promoviendo una política de capacitación activa. Asimismo mejorar el sistema de remuneración monetaria e implementar un sistema de remuneración moral.



BIBLIOGRAFÍA

(1) Zelada Rosales, Vanessa Pamela, Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 Lima-Peru. Universidad Mayor de San Marcos 2014.

(2) Sánchez Dávila, Keller. Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos – 2010. Tarapoto – Perú. Universidad Nacional de San Martín Tarapoto. 2010.

(3) Parra L. Sarella y Paravic K. Tatiana. Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia. Ciencia y enfermería. Vol. 8 N°2, 2002. Chile.

(4) Revista de Estudios Cooperativos. Percepciones de los socios y no socios cooperativistas sobre la satisfacción laboral. España, 2010.

(5) Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España.

(6) Muñoz Vergara, Amaury. Identificación de los factores de Motivación – Higiene Asociados a la Satisfacción Laboral de la Fundación. Instituto Tecnológico Comfenalco de la Ciudad de Cartagena – Colombia 2005 Universidad del Norte.

(7) Chávez, Edwin. Valoración de la Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la ese hospital San Vicente de Paúl del municipio de Apía – Risaralda 2010. Pág. 37-38 . Risaralda – Colombia. Universidad Tecnológica de Pereira.

(8) Gibson, J. “Las organizaciones” 8a ed. Madrid: Ed. Mc Graw Hill 1996.

(9) Fernández Larraguibel, Beatriz, Paravic Klijn, Tatiana. Nivel de Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción, Chile. Vol. 9 N°2, 2003.Chile.

(10) Valles Castellano, María Emilia. El Papel Modulador de la Inteligencia Emocional en la Relación entre el Estrés y la Satisfacción Laboral. Venezuela 2012.

(11) Alfaro Salazar, Ronald. Leyton Girón, Sara. Meza Solano, Antonio. Saenz Torres, Ivonne. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima – Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú. 2012. Pág. 27.

(12) Anaya Huamani, Julissa Irma. Nivel de Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital III Feliz Torrealva Gutierrez – EsSalud Ica – 2010. Ica – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pág.3-37.

(13) Calixto Santiago, Adelina Lizbeth. Nivel de Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2009. Lima – Perú. Universidad Nacional de Mayor de San Marcos.2009. Pág. 13-26

(14) Rodríguez, Daysi, Núñez, Linda, Cáceres, Alfonso. Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente, Caracas. Vol. 25 N°1, 2010.Venezuela.

(15) Palma Carrillo, Sonia. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana.

Teoría e Investigación en Psicología. Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX
N° 1,27 – 34

(16) Weinert B. Manual de Psicología de la Organización. 1° ed. Barcelona:
Ed.Herder; 1987.

(17) Serón Cabezas, Nancy. Nivel de Satisfacción Laboral del Profesional de
Enfermería que Trabaja en el Servicio de Pediatría del INEN-2010. Lima-Perú..
Pág.1-17-20

(18) Robbins, E. Comportamiento Organizacional. Pearson Educación. México.
2004. Pág. 78-80

(19) Ayala, E. Teoría de las Organizaciones. Escuela de Medicina. Universidad
Técnica Particular de Loja. Ecuador. 2009.

(20) Norabuena Espinoza, Apolinaria Esther. Características Laborales y Nivel
de Satisfacción Laboral del Técnico de Enfermería en Servicio de
Rehabilitación del Hospital Víctor Larco Herrera – 2008 Lima – Perú.
Universidad San Martín de Porres. Pág. 13-24

(21). Salvo, C. Estrés Laboral, Extralaboral y Síntomas Psicósomáticos en la
Mujer Enfermera.. Chile. Universidad de Concepción Servicio de Salud VI
Región. 1995.

(22). Van Haller B. Tratado de Psicología Empresarial, Tomo I. España:
Ediciones Martínez Roca S.A., 1976.

(23). Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud
2002. Pág.3-4-6. Disponible en:

<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/06%20%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>

(24). Urbina Laza Omayda, Soler Cardenas Silvio F y Otero Ceballos Marta. Identificación de competencias en el profesional de enfermería del servicio de neonatología.

(25). Atalaya MC. Satisfacción laboral y productividad. R. Psicol Per. 1999; 3:46-56.

(26). Blum M.L, Naylor, J.C. Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales, 1° ed. México: Editorial Trillas, 1976.

(27). Palma Carrillo Sonia Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N O 1, 27 – 34.

(28). Robbins, S.P. y Coulter, M. Administración. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A., 1996.

(29). Camponovo Meier, O., & Morín Imbert, P. Síndrome de burnout en el personal de salud de un hospital público de la ciudad de Rosario. Investigación en Salud. 2000; 3(1-2), 73-93.

(30) Herzberg, Frederick. Una vez más: Cómo se motiva a los empleados, en Hitos de la Gestión Empresarial. 1959; p. 147-185.

(31). Ministerio de Salud. Identificación Estándar de Dato en Salud N° 007. Personal de Salud en el Sector Salud.

(32) Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth. Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital EsSalud, Chiclayo 2010. [Chiclayo – Perú. Pág. 8 Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobejo.

(33) Vásquez Sosa, Sheila Melissa. Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 Lima – Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2007. Pp. 4-22-25-28

(34) Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención – 2012. Bogotá – Colombia. Universidad Nacional de Colombia. Pág. 25-26.

(35) Morales Carcelen, Elizabeth Milagros. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Lima – Peru. Universidad Mayor de San Marcos.

(36) Jaramillo M, Yexi. (2010) Satisfacción laboral del enfermero (a). Servicio de medicina interna. Hospital “Dr. Héctor NouelJoubert” Ciudad Bolívar. Universidad de Oriente. Venezuela.

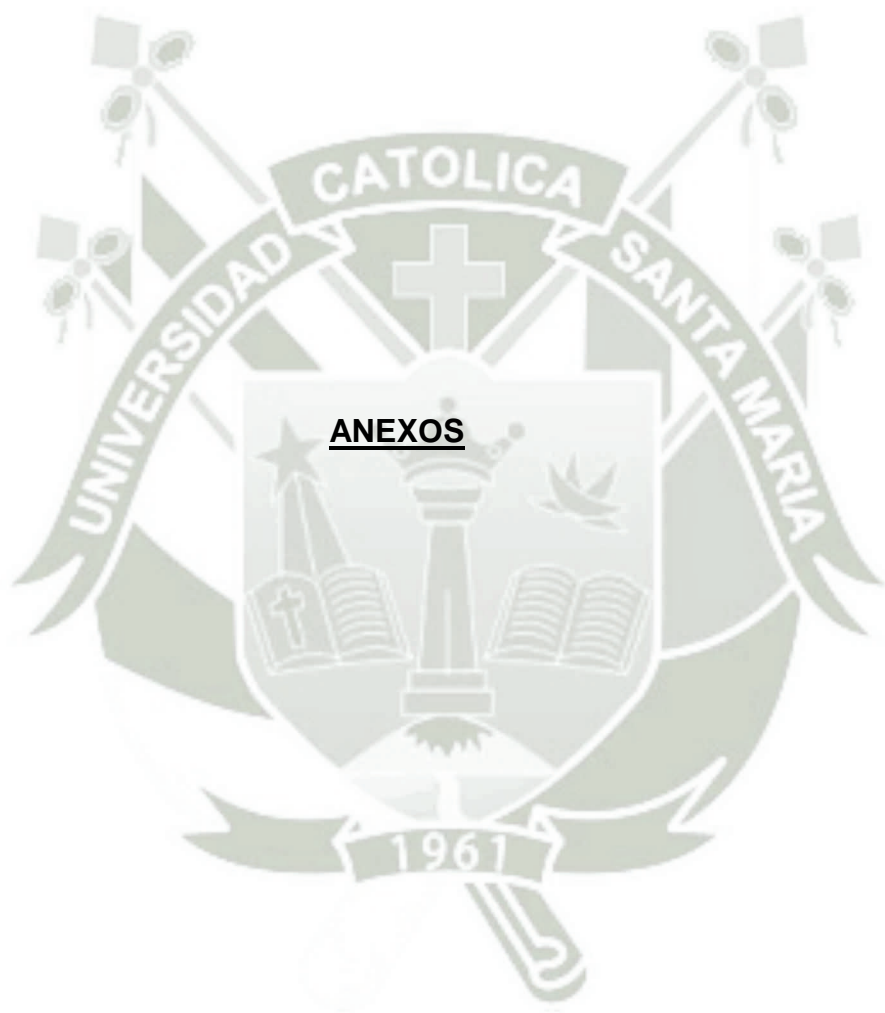
(37) Parada M, Moreno R, Mejías Z, Rivas A, Rivas F., Cerrada J. et al. Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA), Mérida, Venezuela, 2005. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 2005; 23: 33-45.

(38) Montenegro Rivera, Andrea, Satisfacción laboral en el personal médico y no médico del servicio de neonatología del hospital III Yanahuara y Hospital Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa 2013; Arequipa-Peru; Univesidad Catolica de Santa Maria; Facultad de Medicina; 2013

(39) Bobbio, L. y Ramos, W. Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Revista Peruana de Epidemiología, 2010; 14, 133-137

(40) Fernando Alvaro Tumpe Ortiz, Satisfacción laboral del personal medico asistencial en los servicios de emergencia del Hospital III Goyeneche y Hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario Font – Roja Arequipa-Peru 2016.

(41) Sobrequés J. Juncosa S. la satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de atención primaria. Revista de atención primaria; 2003; 31(4): 227-33.



ANEXO 1: PROYECTO DE TESIS:

Universidad Católica de Santa María

“IN SCIENTIA ET FIDE ERIT FORTITUDO NOSTRA”

Escuela de Medicina Humana

Escuela Profesional de Medicina Humana



“Nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de
Pediatria del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018”

Proyecto de tesis presentado por:

JORGE ADRIANO PEREZ COAGUILA

Para Optar El Título profesional de:

MÉDICO-CIRUJANO.

Arequipa - Perú

2018

I. PREÁMBULO

Durante el internado médico 2017 en el Hospital III Yanahuara EsSalud, en la rotación de pediatría, tuve la oportunidad de conocer más profundamente al personal que labora en el servicio, no solo desde el punto de vista profesional, también desde una perspectiva más personal.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del personal constituye un factor fundamental en la gestión y desarrollo del hospital es importante conocer los factores que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones.

El proceso de adaptación de los trabajadores influye directamente sobre la obtención de las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial lograr un personal motivado y satisfecho con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, basado en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto, así como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser.(1)

El presente estudio “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara ESSalud Arequipa 2018”, tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital III Yanahuara, con el objetivo de brindar información a las autoridades y personal asistencial a fin de que se mejore las condiciones laborales acorde a las necesidades reales que influyen en el desempeño laboral.

II. PLANTEAMIENTO TEORICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION:

1.1. Enunciado del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018?

1.2. Descripción del Problema

a) Área del conocimiento

- Área general: Ciencias de la Salud
- Área específica: Medicina Humana
- Especialidad: Medicina Ocupacional
- Línea: Psicología organizacional

b) Análisis de Variables

Tabla 1

Variable	Indicador	Categoría	Escala de medición
	Sexo	Masculino Femenino	Cualitativa Nominal Dicotómica

Indicadores sociodemograficos	Edad	20-30 30-40 40-50 50-65	Cuantitativa continua
	Grupo ocupacional	Medico Enfermera Obstetriz Tecnico de enfermería	Cualitativa nominal
	Tiempo de servicio	< 1 año 1-5 años >5 años	Cuantitativa Continua
Nivel de Satisfaccion laboral	Trabajo Actual	Alto 15 - 20 Bajo 04 - 14	Cuantitativa Continua Dicotomica
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Alto 05 - 10 Bajo 02 - 04	Cuantitativa continua Dicotomica
	Políticas Administrativas	Alto 14 - 20 Bajo 04 - 13	Cuantitativa continua dicotomica
	Relaciones interpersonales	Alto 05 - 10 Bajo 02 - 04	Cuantitativa continua Dicotomica
	Realizacion personal	Alto 05 - 10 Bajo 02 - 04	Cuantitativa continua Dicotomica
	Desempeño de tareas	Alto 11 - 15 Bajo 03 - 10	Cuantitativa continua Dicotomica

	Relacion con la autoridad	Alto 13 - 25 Bajo 05 - 12	Cuantitativa continua Dicotomica
--	------------------------------	----------------------------------	--

c) Interrogantes básicas

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 según las características sociodemográficas del personal?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Trabajo Actual?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Políticas Administrativas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión relaciones interpersonales?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Realización Personal?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Desempeño de tareas?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión relación con la autoridad?

d) **Tipo de investigación:** Se trata de un estudio Observacional.

e) **Nivel de investigación:** es un estudio Descriptivo , retrospectivo y transversal.

1.3. Justificación del problema

Actualmente se requiere una constante mejora de la calidad de la atención del personal de salud; el personal debe contar con las condiciones laborales solo en la mejora de la calidad de la atención al usuario sino en su desarrollo personal y profesional.

Las conclusiones del siguiente trabajo está principalmente destinado a brindar información reciente a los medios pertinentes y al personal en mención con el propósito de mantenerlos completamente satisfechos en la labor que realizan dentro de la organización en la que participan, además de planear y lograr mejoras en las condiciones de trabajo para así lograr un mejor desempeño de los trabajadores..

El siguiente trabajo tiene relevancia científica porque contribuye al conocimiento de un fenómeno vigente en nuestro medio y porque cumple la metodología de la investigación epidemiológica.

Es contemporánea: estudia en un periodo reciente. Es utilizable para la enseñanza de la Psicología Organizacional puesto que cumple el campo de la descripción epidemiológica de un fenómeno local y da a conocer factores que se pueden tomar en cuenta para mejorar el desempeño en los trabajadores. Es concordante con la ciencia de investigación puesto que se ocupa de un

fenómeno local vigente, descubre sus características y es utilizable para la asignación de recursos para su atención.

2. MARCO CONCEPTUAL

La satisfacción laboral es un componente importante en el comportamiento organizacional, puede asegurarse que tiene su origen en Hoppock (1935) y su libro titulado “Job Satisfacción” y se fundamenta inicialmente en que la satisfacción entre varios conceptos es uno de los objetivos primordiales del trabajo humano, además de conocer una clara relación entre satisfacción y desempeño. (1)

La satisfacción laboral es una de componentes más estudiados en el comportamiento organizacional. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- Siempre ha estado implícitamente o explícitamente asociado al Desempeño lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos. (2)

La satisfacción laboral ha sido estudiada desde distintas disciplinas, tales como la psicología, la sociología, la economía; o la dirección de empresas, convirtiéndose en un tema de gran atención para los investigadores en los últimos años, además de ser una de las principales prioridades corporativas de las empresas. (3)

Herzberg (1959) sugiere que la satisfacción verídica del trabajador con su trabajo proviene del hecho de enriquecer el puesto de labor, para que de esta manera pueda concretar una mayor responsabilidad y realizar a su vez un crecimiento mental y psicológico. Esto da origen para que a fines de los sesenta e inicio de los setenta se llevara rápidamente el método de mejoras en el centro de labor que consiste en mejorar el contenido del trabajo en sí y así lograr mejorar la moral y el desempeño de los trabajadores. (4)

2.1 Teoría de los dos factores de Herzberg

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción, nos dice que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos a los que llamó factores motivadores, mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos a los que dio la denominación de factores higiénicos.(5)

2.1.1 Factores higiénicos o factores extrínsecos:

Condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprende las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de dirección o el tipo de supervisión que las personas reciben de sus superiores, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el estatus, el prestigio, la seguridad personal, etc. (6)

Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción

Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar. .
- Políticas de la organización y administración.

- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y remuneración.
- Seguridad en el puesto.
- Relaciones con los colegas.
- Estatus. (3)

2.1.2 Factores motivacionales o factores intrínsecos

Son de valor intrínseco o interno, están relacionados con el contenido del cargo y la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta, están bajo el control del individuo. Estos factores involucran los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y de autorrealización pero dependen del trabajo realizado por la persona. (6)

Se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales.

El término motivación comprende sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se manifiestan por medio de la realización de tareas y actividades que ofrecen desafío y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción; si son precarios, provocan la ausencia de satisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción

Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidad.
- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos.

- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña)
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontalmente o verticalmente).
- Reconocimiento.
- Avance en la carrera.(7)

Se considera que estos enfoques se complementan y aportan una visión holística e integral de la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial. De esta manera, se puede decir que la satisfacción es el producto de las diferencias que existen entre lo que espera recibir el individuo en relación a lo que invierten él y sus compañeros, y lo que él obtiene, comparado con lo que reciben los segundos. Además, las actitudes que asume el sujeto en relación a estas discrepancias varían en dependencia de si se trata de factores intrínsecos extrínsecos. (6)

2.2 Teoría de la discrepancia

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. (3)

Locke resalta que los valores de la persona, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se unen para determinar el grado de satisfacción

laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos. (9)

Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos. (10)

2.3 Satisfacción laboral según Sonia Palma

Sonia Palma en 1999 argumentó un concepto de satisfacción laboral que incluye un gran número de variables que se interrelacionan, con la finalidad de aumentar o disminuir la satisfacción que experimenta una persona ante el ambiente donde el mismo labora. (11)

Elaboró una escala denominada SL-SPC en 2005, la cual permite un diagnóstico generalmente la actitud hacia el trabajo, encontrando cuán agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral.

Este instrumento se encuentra basada básicamente en la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a cuatro factores:

- Significación de la tarea.
- Condiciones de trabajo.
- Reconocimiento personal y/o social.
- Beneficios económicos.

La escala se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems, tanto positivos como negativos. La valoración de estos se desarrolla con la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; logrando un puntaje total que oscila entre 27 y 135 puntos. (12)

2.3.1 Condiciones de satisfacción laboral según Palma

- **Condiciones físicas y/o materiales:**

Son los elementos materiales que directamente o indirectamente influyen en el ambiente de trabajo, así mismo son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas, los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por su comodidad personal, como para realizar bien su trabajo con distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio y condiciones de comodidad; sin embargo, Salvo (1996), encontró que el ruido, la iluminación, el aseo, ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes era lo que más molestaba y tensionaba al personal asistencial. (13)

Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. (14)

En un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo, es importante establecer buenos estándares de salud y seguridad en el lugar de trabajo. (15)

- **Beneficios laborales y/o remunerativos:**

Es el nivel de satisfacción en relación con el beneficio económico regular o adicional como pago por el trabajo que elabora. (13)

Los beneficios económicos (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su trabajo. Los sistemas de pago, el sueldo, así como la promoción, tienen mucho interés como factores de influencia y determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (17)

Autores como Bassett, expresan que no existe suficiente evidencia de que la remuneración sola aumente o disminuya la satisfacción laboral dado a que pueden existir individuos con buena paga y aun así están insatisfechos. Por el contrario investigadores como Arnols y Boshoff (2004), indican que los trabajadores desean ser reconocidos y tener buen salario económico, ya que aceptan esta remuneración como un factor organizacional que influye en la satisfacción laboral.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc., si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Robbins (2004), establece que el trabajo en sí es aquel que le provee tareas estimulantes al individuo, oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, así como la oportunidad de ser responsable y medir sus resultados.

Los individuos prefieren trabajos que los estimulen mentalmente o sea que no sean aburridos puesto que causarían frustración. (18)

Políticas administrativas: Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos.

Está muy relacionada al comportamiento organizacional, es el estudio de la manera como las personas, ya sea en grupo o individualmente y las estructuras, actúan o impactan en las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas. Se ocupa por lo tanto de estudiar lo que las personas hacen dentro de la organización y como su conducta afecta a la misma, ya que las organizaciones son sistemas sociales donde se combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. Una organización si vuelve la mirada a su componente principal, las personas pueden ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promover el bienestar de sus integrantes. (19)

Relaciones interpersonales: Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Las relaciones interpersonales armónicas con sus compañeros del área donde se desenvuelven y mantienen criterios propios para realizar el trabajo. Centran su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora. (20)

Las buenas relaciones interpersonales dan soporte y confianza, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es esencial una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar

fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que la que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. (21)

La ayuda mutua surge entre los miembros del equipo cuando existe compromiso entre ellos y no solo un compromiso con el proyecto. Los miembros trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro las funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

(17)

Realización personal: Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. El entorno laboral puede actuar sobre el rendimiento de muchas maneras, para empezar a ejercer una influencia positiva o negativa sobre la motivación de los empleados, produciendo un incremento o disminución en sus esfuerzos.

De modo similar el entorno no puede estructurarse de tal manera que propicie el rendimiento al facilitar a las personas la realización de su trabajo o bien contener restricciones que interfieran con el desempeño.(23)

Mejorar a través de actividades encaminadas a incrementar y desarrollar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano a través de la capacitación permanente con la finalidad de elevar el desempeño profesional del personal de salud, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.(23)

Es fundamental para la administración de recursos humanos que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional. (23)

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la muerte.

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener íntegra la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo (24)

Desempeño de tareas: Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones. (24)

El desempeño es la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesita la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (17)

Relación con la autoridad: Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. (27)

A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La supervisión consiste en dar a los subordinados la instrucción, orientación y disciplina día a día (13)

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor, la conducta del líder afectara la satisfacción del subordinado en el empleo. (17)

El líder juega un papel muy importante en el ámbito de las organizaciones porque dependiendo del liderazgo efectivo que se obtenga, será el grado que la organización alcance sus objetivos. (20)

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Trabajo actual.- Lugar o área donde se le ha designado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel autonomía, variedad de habilidades, identificación, percepción y significado del puesto o actividad realizada, así como la retroalimentación recibida.

Trabajo en general.- Labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucra con todo el personal del establecimiento donde labora, también considera aspectos de carácter estructural general y de organización del trabajo en particular.

Interacción con el jefe inmediato.- Referida a interacciones del prestador de servicios, de los equipos en términos de líder colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.

Oportunidades de progreso.- Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel dentro de la organización, expectativas de capacitación y desarrollo de su potencialidad individual.

Remuneraciones e incentivos.- Pago u otros reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.

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 asignadas.

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. (30)

Efectos de la satisfacción laboral sobre el Desempeño laboral

- **Satisfacción y productividad:** Una revisión muy cuidadosa acerca de esta relación demostró que es positiva y las correlaciones son relativamente bajas.

Con esto se quiere decir que no más del 2% de variación en la producción, puede ser atribuida a la satisfacción del empleado.

- **Satisfacción y ausentismo:** Se encuentran negativamente relacionados, pero dicha correlación es atenuada. Suena lógico que los empleados insatisfechos falten más al trabajo, pero no se puede olvidar que además existen otros factores que poseen un impacto en esta relación y que disminuyen la correlación que existe entre ambos.
- **Satisfacción y rotación:** Ambas se encuentran relacionadas de manera negativa, esta relación es más fuerte que la que se observa con el ausentismo. La investigación demuestra que un moderador importante en esta relación, es el desempeño del empleado. Para los individuos que muestran un desempeño superior, la satisfacción es menor relevante en el pronóstico de la rotación; esto porque como es lógico si un individuo muestra un alto desempeño, la organización querrá conservarlo de cualquier manera, ya sea aumentando su sueldo, brindándole recompensas, ascendiéndolo, entre otros. Otro aspecto interesante que se concluye de las investigaciones es que si existen dos empleados insatisfechos igualmente con su trabajo, el que es más probable de renunciar, es el que posea una mayor propensión a sentirse insatisfecho genéricamente. (31)
-

3. Análisis de antecedentes investigativos

✓ A nivel nacional

- Titulo: “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud, Chiclayo 2010”

Autor: “Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth”

Resumen: “La investigación basó su estudio desde una perspectiva cuantitativa, con énfasis: descriptivo y transversal. Se contó con una población de 46

enfermeras que laboran en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo; abarcando un período de análisis desde noviembre del 2010 hasta julio del 2011. Se utilizaron instrumentos consistentes en dos cuestionarios, validados vía el criterio de expertos; los datos fueron procesados utilizando la estadística descriptiva e inferencial al 95% de confiabilidad. Como resultados, la investigación da cuenta que 42% de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. Situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras de centro quirúrgico. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran." (32)

- Título: "Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006."

Autor: Vásquez Sosa, Sheila Melissa

Resumen: "El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral. El presente estudio sobre "Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007", tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media ; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las

dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores.” (33)

- Título: “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014”

Autor: “Zelada Rosales, Vanessa Pamela.”

Resumen: Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones. (1)

✓ **A nivel internacional**

Título: “Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia”

Autor: “Johana Enyd Cifuentes Rodríguez, Fred Gustavo Manrique Abril”

Resumen:

“Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención de la ciudad de Bogotá, Colombia, durante el año 2011.

Método: Estudio descriptivo, de corte transversal, con una población de 105 profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Se utilizó el Cuestionario Font-Roja, instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario de Aranaz y Mira. La información se analizó por medio del programa estadístico spss Versión 15.0, se calculó el test de anova y se exploraron fuerzas de asociación entre las variables.

Resultados: Se obtuvo un 80% de participación. La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria es de 2.91 (de: 0.23). Las enfermeras presentaron mayor insatisfacción en relación con los hombres. Se presentaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería respecto a los factores de competencia profesional, características extrínsecas de estatus y monotonía laboral. Al explorar las fuerzas de asociación entre las variables, se identificó que el servicio en el cual los profesionales de enfermería cumplen sus actividades es interpretado como un factor protector frente a la insatisfacción por el trabajo.

Conclusiones: No se hallaron relaciones estadísticamente significativas entre la satisfacción laboral de los enfermeros en relación con el género, la edad, la formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.”(34)



4. OBJETIVOS

4.1. General

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa.

4.2. Específicos

- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 según sus características sociodemográficas
- Hallar el nivel de satisfacción laboral del personal del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Trabajo Actual?
- Conocer es el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Políticas Administrativas.
- Distinguir el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión relaciones interpersonales.
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Realización Personal
- Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión Desempeño de tareas

- Hallar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Pediatría en el Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa 2018 en la dimensión relación con la autoridad

5. HIPOTESIS

El siguiente estudio no requiere hipótesis por ser un estudio descriptivo.

III. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

- **Técnicas:** En la presente investigación se aplicará una encuesta validada
- **Instrumentos:** Cuestionario y escala de Lickert de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, que consta de 22 enunciados dirigidos al personal asistencial. (Anexo 1), adecuado al siguiente estudio
- **Materiales:**
 - Fichas de encuesta y consentimiento informado
 - Material de escritorio
 - Computadora personal con programas de procesamiento de textos, bases de datos y estadísticos.

2. Campo de verificación

2.1. **Ubicación espacial:** La presente investigación se realizará en el servicio Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa.

2.2. **Ubicación temporal:** El estudio se realizará durante los meses de enero a marzo del año 2018.

2.3. **Unidades de estudio:** Encuestas calificadas del personal del servicio del servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud, Arequipa.

2.4. **Población:** Total de encuestas del personal del servicio del servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud, Arequipa

Muestra: No se consideró el cálculo de un tamaño de muestra ya que se espera abarcar a todos los integrantes de la población que cumplan los criterios de selección.

Criterios de selección:

• **Criterios de Inclusión**

- Personal médicos, enfermero y técnico de enfermería que labora en el servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa.
- De ambos sexos
- Personal asistencial que acepta participar en el estudio.

• **Criterios de Exclusión**

- Personal asistencial con licencia, descanso médico o vacaciones.
- Encuestas que no han sido llenadas en su totalidad.

3. Estrategia de Recolección de datos

3.1. Organización

Se realizarán coordinaciones con la Gerencia del Hospital III Yanahuara y la Jefatura del Servicio de Pediatría I para obtener la autorización para la realización del estudio.

Se buscarán al personal que labora en el servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara con criterios de selección, para proceder a realizar la encuesta.

Una vez concluida la recolección de datos, éstos serán organizados en bases

de datos para su posterior interpretación y análisis.

3.2. Recursos

a) Humanos

- Investigador, asesor.

b) Materiales

- Fichas de encuesta
- Material de escritorio
- Computadora personal con programas procesadores de texto, bases de datos y software estadístico.

c) Financieros

- Autofinanciado

3.3. Validación de los instrumentos

El instrumento un cuestionario y una escala de Lickert de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002.

En el año 2015 se realizó un estudio por la Universidad Mayor de San Marcos 2015 donde se validó los resultados de la escala de Lickert en “Alto y Bajo” de acuerdo a la dimensión evaluada y usando la campana de Gauss para determinar la distribución normal. (Anexo 3)

3.4. Criterios para manejo de resultados

a) Plan de Procesamiento

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

b) Plan de Clasificación:

Se empleará una matriz de sistematización de datos en la que se transcribieron los datos obtenidos en cada encuesta para facilitar su uso. La matriz fue diseñada en una hoja de cálculo electrónica (Excel 2016).

c) Plan de Codificación:

Se procederá a la codificación de los datos que contenían indicadores en la escala continua y categórica para facilitar el ingreso de datos.

d) Plan de Recuento.

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

e) Plan de análisis

Se empleará estadística descriptiva con medidas de tendencia central (promedio, mediana) y medidas de dispersión (rango, desviación estándar) para variables numéricas; las variables categóricas se muestran como frecuencias absolutas y relativas.. Para el análisis de datos se empleará la hoja de cálculo de Excel 2016 con su complemento analítico y el paquete estadístico SPSS v.22.0 para Windows.

IV. CONOGRAMA DE TRABAJO

Actividades	Diciembre 2017				Enero 2018				Febrero 2018			
SEMANAS												

1. Elección del tema													
2. Revisión bibliográfica													
3. Aprobación del proyecto													
4. Ejecución													
5. Análisis e interpretación													
6. Informe final													

Fecha de inicio: 15 de diciembre 2017

Fecha probable de término: 23 de marzo 2018

ANEXO 2: INSTRUMENTO

INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

INSTRUCCIONES GENERALES:

4

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

INFORMACIÓN

GENERAL FECHA: /..../....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación actual como trabajador de ESSSALUD:

1.EDAD:: 20-30 ()

30-40 ()

40-50 ()

50-65 ()

2.SEXO: M F

3.¿A qué grupo ocupacional pertenece?

a) Médico.

- b) Enfermeras
- c) Obstétrica.
- d) Téc.de enfermería/Auxiliar

¿Cuál es su tiempo de servicios en ESSALUD?

- a) Menos de 5 años.
- b) De 5 años a más.

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaran de acuerdo a la siguiente tabla:

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que se asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignaran de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	ESTOY :
5	Totalmente de acuerdo.
4	Mayormente de acuerdo.
3	Indiferente.
2	Pocas veces de acuerdo.
1	Totalmente en desacuerdo.

PREGUNTA	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
1.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2.	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3.	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1

4.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
5.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	5	4	3	2	1
6.	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7.	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
8.	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9.	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 asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
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
15.	Mi sueldo o remuneración 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
17.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1

18.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
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 ESSALUD es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

N° ITEM	DIMENSIONES	PUNTAJE				
		5	4	3	2	1
1.	Condiciones físicas y/o materiales	5	4	3	2	1
2.	Condiciones físicas y/o materiales	5	4	3	2	1
3.	Condiciones físicas y/o materiales	5	4	3	2	1

4.	Condiciones físicas y/o materiales	5	4	3	2	1
5.	Desempeño de tareas.	5	4	3	2	1
6.	Desempeño de tareas.	5	4	3	2	1
7.	Desempeño de tareas.	5	4	3	2	1
8.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
9.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
10.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
11.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
12.	Relación con la autoridad.	5	4	3	2	1
13.	Realización personal.	5	4	3	2	1
14.	Realización personal.	5	4	3	2	1
15.	Beneficios laborales y/o remunerativos.	5	4	3	2	1
16.	Beneficios laborales y/o remunerativos.	5	4	3	2	1
17.	Relaciones interpersonales.	5	4	3	2	1
18.	Relaciones interpersonales.	5	4	3	2	1
19.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1
20.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1
21.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1
22.	Políticas administrativas.	5	4	3	2	1

ANEXO 3:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “Nivel de Satisfacción Laboral del Personal Asistencial del servicio de Pediatría del Hospital III Yanahuara EsSalud Arequipa”

“Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información que en el instrumento vierta será sólo y exclusivamente para fines de la investigación en mención; además, confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información, asegurándome la máxima confidencialidad”.

FIRMA:

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado usuario:

La investigadora del proyecto para el cual Ud. ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con Ud. a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados sólo con fines de investigación y no le perjudicarán en lo absoluto.

Atte.:

ANEXO 4: MEDICION DE VARIABLE

MEDICIÓN DE LA VARIABLE

Para la medición de la variable Nivel de Satisfacción Laboral, se aplicó Promedio de Escala de Estanones en la curva de Gauss.

RESUMEN

DIMENSIONES	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	
	BAJO	ALTO
General	22-68	69-110
Condiciones Fisicas y/o laborales	04-14	15-20
Desempeño de tareas	3-10	11-15
Relacion con la autoridad	5-14	15-25
Realizacion personal	2-4	5-10
Beneficios laborales y/o remunerativos	2-4	5-10
Relaciones interpersonales	2-5	6-10
Políticas Administrativas	4-12	13-30

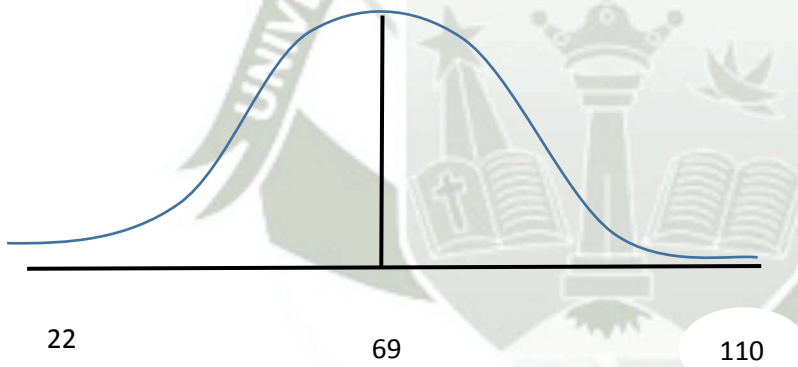
Nivel de satisfacción laboral general:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

$$\bar{X} = \frac{3404}{49}$$

NIVEL DE SATISFACCION LABORAL

Promedio aritmético	69
BAJO:	22-68
ALTO:	69-110

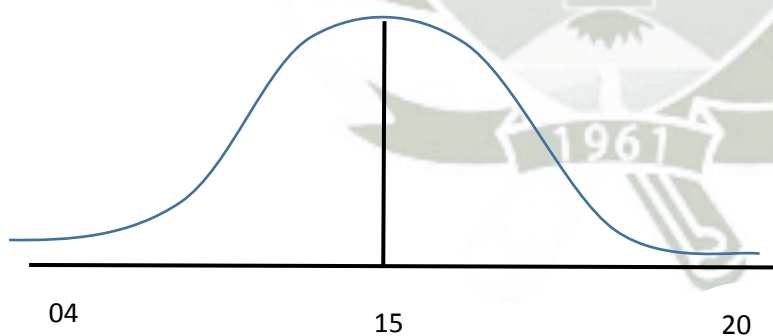


DIMENSION CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIAL

$$x = \frac{\sum X}{n}$$

$$x = \frac{716}{49}$$

Promedio aritmético	15
BAJO:	04-14
ALTO:	15-20

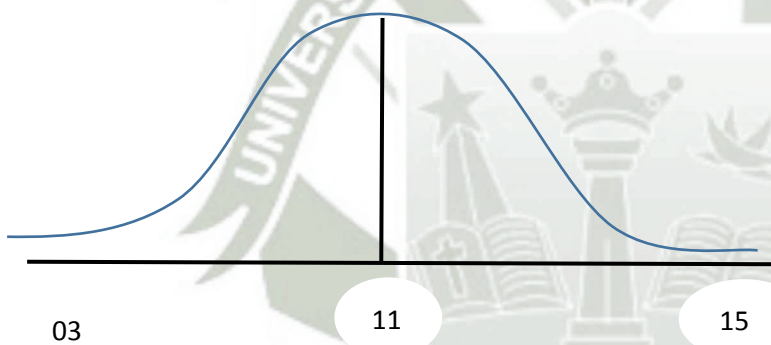


DIMENSION DESEMPEÑO DE TAREAS

$$x = \frac{\sum X}{n}$$

$$x = \frac{554}{49}$$

Promedio aritmético	11
BAJO:	03-10
ALTO:	11-15

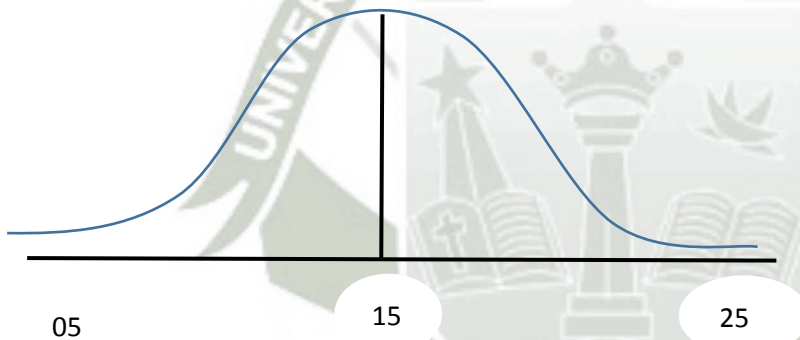


DIMENSION RELACION CON LA AUTORIDAD

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

$$X = \frac{716}{49}$$

Promedio aritmético	15
BAJO:	5-14
ALTO:	15-25

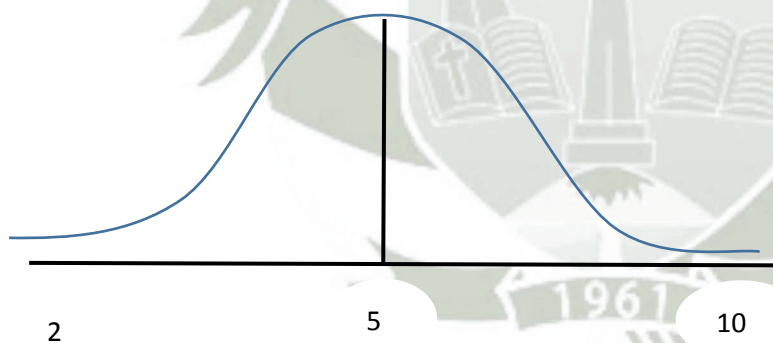


DIMENSION REALIZACION PERSONAL

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{225}{49}$$

Promedio aritmético		5
BAJO:	2-4	
ALTO:	5-10	

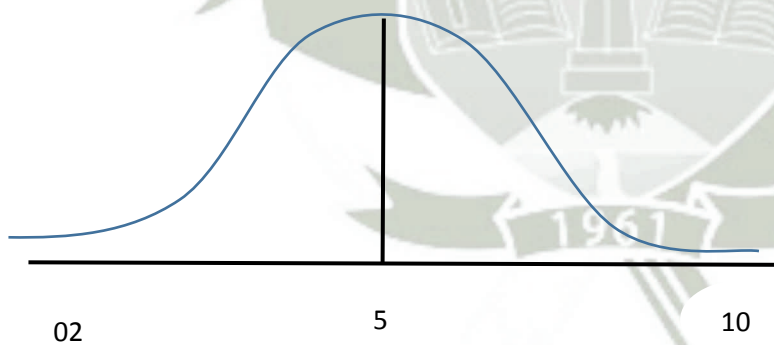


DIMENSION BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

$$X = \frac{249}{49}$$

Promedio aritmético	5
BAJO:	2-4
ALTO:	5-10

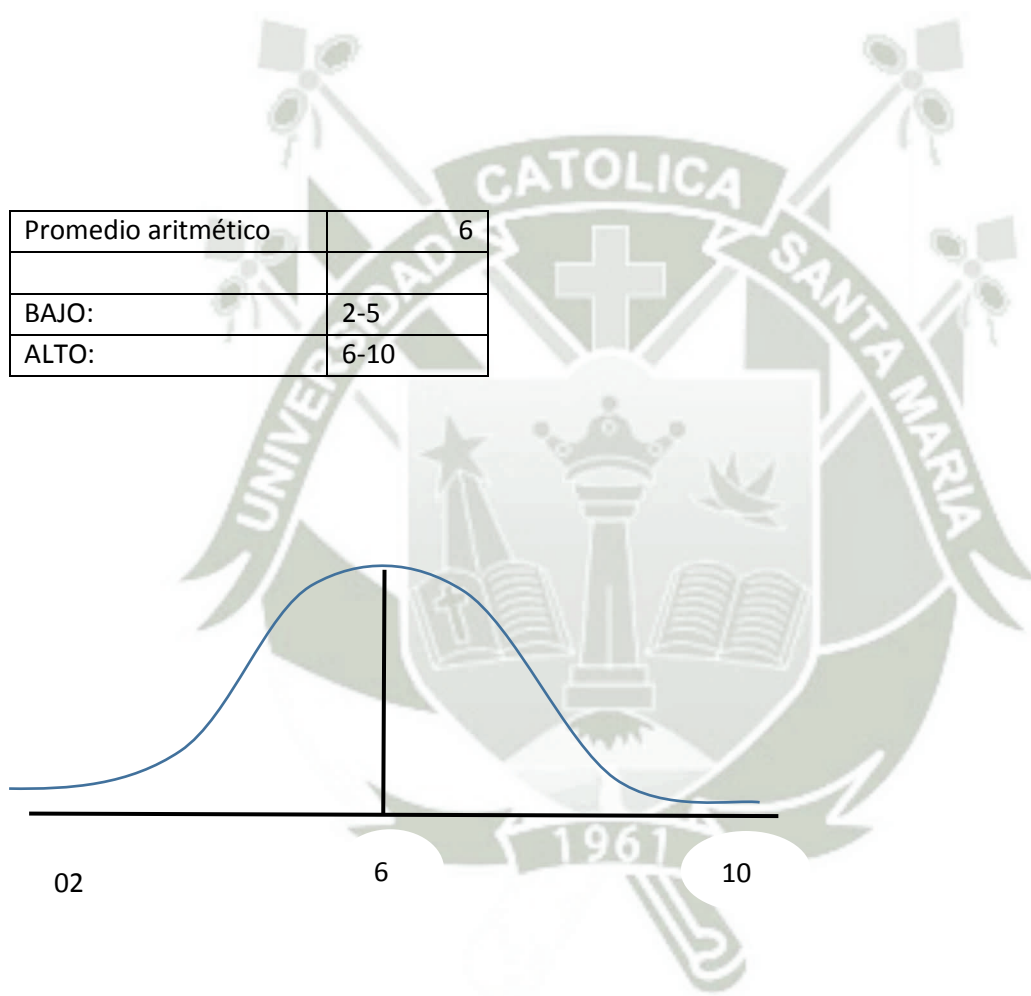


DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

$$x = \frac{300}{49}$$

Promedio aritmético	6
BAJO:	2-5
ALTO:	6-10

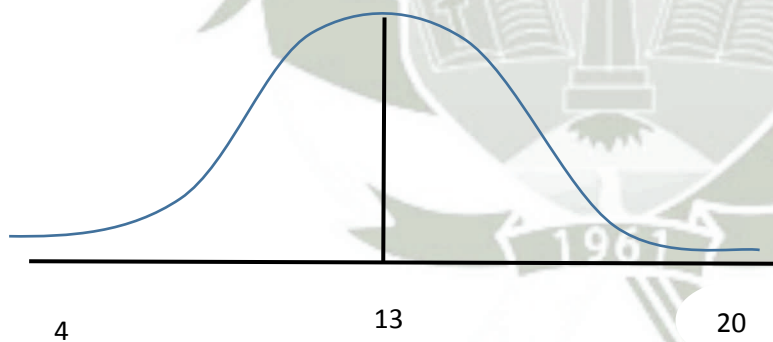


DIMENSION POLITICAS ADMINISTRATIVAS

$$X = \frac{\sum X}{n}$$

$$X = \frac{644}{49}$$

Promedio aritmético	13
BAJO:	4-12
ALTO:	13-20



ANEXO 5

**NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	44	90%	5	10%	49	100%
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.	24	49%	25	51%	49	100%
3. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	30	61%	19	39%	49	100%
4. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	19	39%	30	61%	49	100%
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	44	90%	5	10%	49	100%
6. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	22	45%	27	55%	49	100%
7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	37	76%	12	24%	49	100%
8. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	19	39%	30	61%	49	100%
9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	11	22%	38	78%	49	100%
10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	16	100%	33	0%	16	100%

11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	15	31%	34	69%	49	100%
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	11	22%	38	78%	49	100%
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	9	18%	40	82%	49	100%
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	9	18%	40	82%	49	100%
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	9	18%	40	82%	49	100%
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	4	8%	45	92%	49	100%
17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	24	49%	25	51%	49	100%
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	16	33%	33	67%	49	100%
19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	36	73%	13	27%	49	100%
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	16	33%	33	67%	49	100%
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	12	24%	37	76%	49	100%
22. El nombre y prestigio del ESSALUD es gratificante para mí	32	65%	17	35%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION CONDICIONES FISICAS
Y/O MATERIALES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRIA
DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

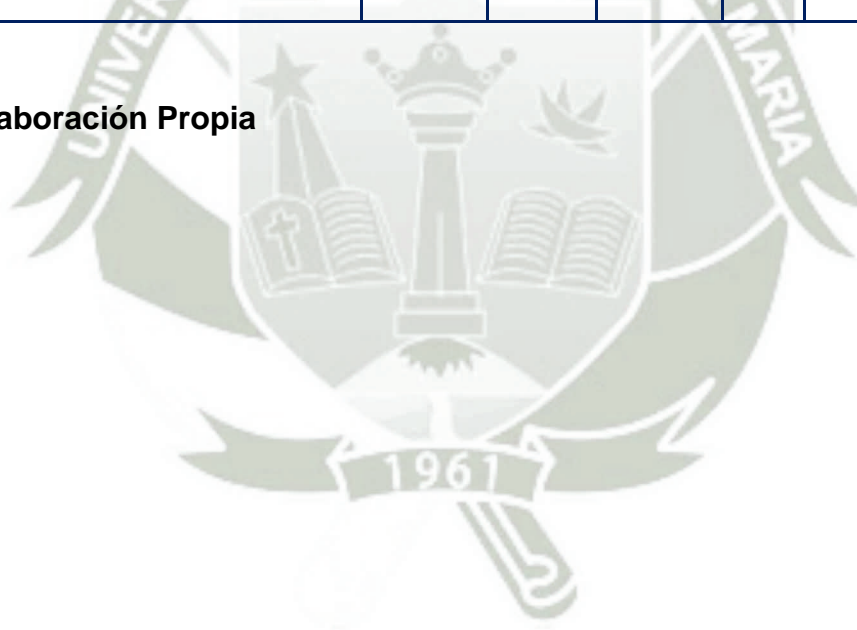
ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	44	90%	5	10%	49	100%
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.	24	49%	25	51%	49	100%
3. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	30	61%	19	39%	49	100%
4. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	19	39%	30	61%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION DESEMPEÑO DE
TAREAS EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL
HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	44	90%	5	10%	49	100%
6. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	22	45%	27	55%	49	100%
7. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	37	76%	12	24%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia



**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION RELACION CON LA
AUTORIDAD EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL
HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
8. Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	19	39%	30	61%	49	100%
9. Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	11	22%	38	78%	49	100%
10. Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	16	33%	33	67%	49	100%
11. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	15	31%	34	69%	49	100%
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	11	22%	38	78%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION REALIZACION
PERSONAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRIA DEL
HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	9	18%	40	82%	49	100%
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	9	18%	40	82%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION BENEFICIOS
LABORALES Y/O REMUNERATIVOS EN EL PERSONAL DE SALUD DEL
SERVICIO DE PEDIATRIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	9	18%	40	82%	49	100%
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	4	8%	45	92%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION RELACIONES
INTERPERSONALES EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE
PEDIATRIA DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	24	49%	25	51%	49	100%
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	16	33%	33	67%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL EN LA DIMENSION POLITICAS
ADMINISTRATIVAS EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE PEDIATRIA
DEL HOSPITAL III YANAHUARA ESSALUD AREQUIPA**

ITEMS	ALTO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	36	73%	13	27%	49	100%
20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	16	33%	33	67%	49	100%
21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	12	24%	37	76%	49	100%
22.El nombre y prestigio del ESSALUD es gratificante para mí	32	65%	17	35%	49	100%

Fuente: Elaboración Propia