



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
SECCIÓN DE POSGRADO

**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO HOSPITAL III SUÁREZ**

**ANGAMOS 2016**

**PRESENTADA POR  
REINERIO CRUZ RAMÍREZ**

**TESIS PARA OPTAR GRADO DE MAESTRO EN MEDICINA CON  
MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**LIMA – PERÚ**

**2016**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

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



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**SECCIÓN DE POSGRADO**

**FACTORES ASOCIADOS AL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PERSONAL MÉDICO HOSPITAL III SUÁREZ ANGAMOS 2016**

**TESIS**

**PARA OPTAR GRADO DE MAESTRO EN GERENCIA DE SEVICIOS DE  
SALUD**

**PRESENTADA POR**

**REINERIO CRUZ RAMÍREZ**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Asesor**

Dr. Pedro Javier Navarrete Mejía. Doctor en Salud Pública. Centro de Investigación de Salud Pública. Instituto de Investigación. Facultad de Medicina Humana. Universidad de San Martín de Porres.



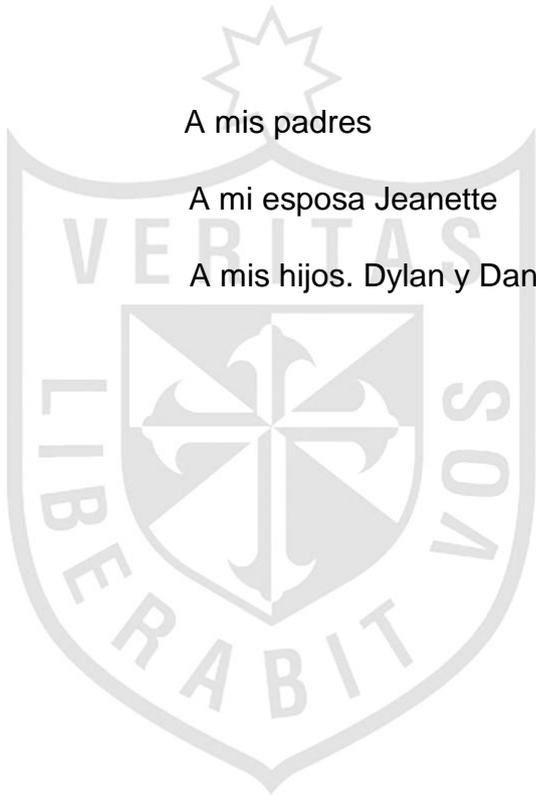
## **Jurado**

Presidente: Juan Carlos Velasco Guerrero, doctor en Salud Pública

Miembro : Manuel Jesús Loayza Alarico, maestro en Salud Pública

Miembro : Zoel Aníbal Huatuco Collantes, maestro en Política y

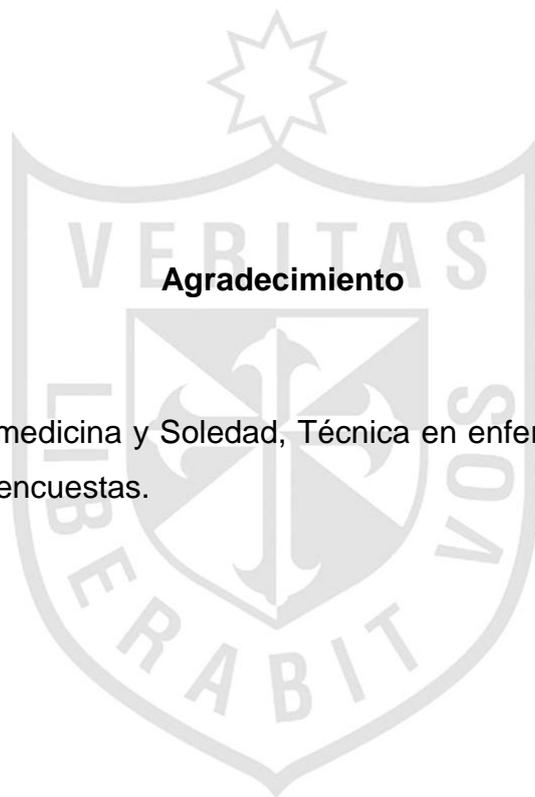
Planificación en Salud



A mis padres

A mi esposa Jeanette

A mis hijos. Dylan y Dana



### **Agradecimiento**

A Mayra, Interna en medicina y Soledad, Técnica en enfermería por su ayuda en la recolección de las encuestas.

## ÍNDICE

	Pág.
Asesor y jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	
I.1 Antecedentes de la investigación	10
I.2 Bases teóricas	18
I.3 Definición de términos básicos	40
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	
II.1 Tipo y diseño de la investigación	41
II.2 Diseño muestral: población de estudio, criterios de selección. muestra y muestreo.	41
II.3 Características del lugar o institución donde se ejecutó la investigación	42
II.4. Instrumento y procedimientos de recolección de datos	42
II.5 Procesamiento y análisis de datos	43
II.6 Aspectos éticos	44
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	45
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b>	62
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
V.1 Conclusiones	68
V.2 Recomendaciones	70
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXO</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.	
Anexo 3. Consentimiento informado	

## RESUMEN

**OBJETIVOS:** Identificar los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico del Hospital Essalud Suárez-Angamos III, 2016. **MATERIAL Y MÉTODO.** El estudio fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, de corte transversal y analítico. La población estuvo conformada por 93 médicos de todas las especialidades, la data se procedió a recolectar previo consentimiento informado, a través de un cuestionario validado de satisfacción laboral de Chiang 2008, dividida en 6 dimensiones y fiabilidad de 0.9, luego se procesó en del programa SPSS v23, para el análisis estadístico se hizo uso de la estadística descriptiva, y la prueba de Chi-cuadrado para contrastar la hipótesis. **RESULTADOS.** la data estuvo conformada por el sexo masculino predominantemente 56 % y 44 % sexo femenino, con una edad promedio de 52 años con una desviación estándar de 11.08, casados en el 61 %, con una media de 19,4 años ejerciendo la especialidad y desviación estándar de 9.5, una media de 16,5 años en su actual puesto de trabajo y desviación estándar de 9.3, el 57 % tiene contrato indeterminado y el 70 % tiene más de un trabajo. El 65 % de los médicos se mostró satisfecho, no se encontró asociación entre las variables propias y el nivel de satisfacción general. El nivel de satisfacción por el trabajo fue de 75%, con el ambiente físico 64 %, la forma en que realiza su trabajo 78 %, con las oportunidades de desarrollo 49%, relación subordinado supervisor 72% y la remuneración 42 %. **CONCLUSIÓN.** El porcentaje de satisfacción de los médicos del Hospital Essalud Suárez-Angamos III. son similares a los encontrados a nivel nacional y también dentro del promedio de algunos estudios en México, la India, Brasil, Alemania y Japón. Sin embargo, tienen mejores niveles de satisfacción que los reportados en el Hospital Dos de Mayo, y el centro de salud conde de la vega baja en Lima pertenecientes al MINSA. **RECOMENDACIONES.** Se debe reconocer el buen trabajo realizado por los médicos, oportunidades de capacitación, evitar rotar al personal en otras áreas, mejorar la relación con los miembros del servicio y con los colegas, mejorar las condiciones del ambiente de trabajo y remuneración.

**PALABRAS CLAVES.** Satisfacción laboral, factores asociados, personal médico.

## ABSTRACT

**OBJECTIVES.** Identify the factors associated with job satisfaction Hospital medical staff Essalud Suárez-Angamos III, 2016.

**MATERIAL AND METHODS.** The study was quantitative, observational, prospective, cross-sectional and analytic. The population was made by of 93 physicians of all specialties, the data proceeded to collect prior informed consent through a validated questionnaire of job satisfaction Chiang 2008, divided into 6 dimensions and reliability 0.9, then he processed in the SPSS v23 program for statistical analysis was done using descriptive statistics, and Chi-square test to test the hypothesis.

**RESULTS.** The data consisted of predominantly male sex 56% and 44% female, with an average age of 52 years old, married at 61%, with an average of 19.4 years practicing their specialty and an average of 16.5 years in his current job, 57% have permanent contract and 70 % have more than one job. 65% of physicians were satisfied, no association was found between the own variables and overall satisfaction. The level of job satisfaction was 75%, with 64% the physical environment, the way it does its work 78%, with development opportunities 49%, 72% subordinate relationship supervisor and pay 42%.

**CONCLUSIONS.** The percentage of physician satisfaction of Essalud Suárez-Angamos III Hospital. are similar to those found at national level and also within the average of some studies in Mexico, India, Brazil, Germany and Japan. However, they have higher levels of satisfaction than those reported in the Hospital Dos de Mayo, and the health center Conde de la Vega baja of Lima belonging to MINSA. **RECOMENDATIONS.** It must recognize the good work done by doctors, improve the relationship with service members and colleagues, training opportunities, improve the working environment and remuneration.

**KEYWORDS.** Physician's satisfactions, job satisfactions, associated factors.

## INTRODUCCIÓN

El estudio de la satisfacción laboral es y ha sido un tema de mucho interés para la investigación ya que vincula el desarrollo del ser humano y el ámbito organizacional.

El bienestar que una persona o colaborador siente en su trabajo está ligado a la satisfacción laboral, la cual se ha convertido en un tema de investigación porque está relacionada con la calidad de vida, y conocerla se constituye en un instrumento para la intervención organizacional. Según Schneider no existen teorías que expliquen qué factores determinan la satisfacción, excepto por la teoría de la equidad de John Stacey Adams que matemáticamente explica que condiciones llevan a la insatisfacción.<sup>1</sup>

La satisfacción laboral es importante para cualquier tipo de profesión, no solo desde el punto de vista de bienestar personal sino también en términos de productividad y calidad.<sup>2</sup>

Y la calidad, dirige sus acciones hacia la obtención de mejor calidad de vida para la población, y en este proceso; el centro de atención es el usuario, dicho de otro modo, humanizar la salud.<sup>3</sup>

Varios autores han definido la satisfacción laboral a través de los años desde Porter 1962: la diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada de la efectivamente percibida, luego a este concepto se agregan los términos de actitud, percepción, combinación de sentimientos y pensamiento hacia el trabajo.<sup>1, 4</sup>

Para la sociedad médica de Wisconsin, Estados Unidos la satisfacción del profesional médico es crucial para la estabilidad del sistema de los Estados Unidos, la reforma de los profesionales de la salud y sus resultados, sin embargo los niveles de satisfacción médica han disminuido y los niveles de insatisfacción se han incrementado, los profesionales que experimentaron mayor grado de insatisfacción fueron más propensos a reducir sus horas de trabajo, abandonan la práctica médica y tienden a retirarse temprano del trabajo.<sup>5</sup>

En España la mayoría de estudios del profesional médico mostraron niveles de satisfacción con valores de entre 40 y 60%, sin embargo, algunos muestran reportes inferiores a 40%, dentro de los factores asociados el de género y edad muestran tendencias dispares, en relación a las profesiones sanitarias se observa intensa feminización, respecto a la edad por un lado se señala que la satisfacción laboral aumenta con la edad, sin embargo, otros mencionan que no hay relación alguna.<sup>6</sup>

Para los médicos de un hospital público de Argentina consideraron que hay factores que impactan sobre la calidad de los servicios en salud siendo el más importante el estrés laboral que se presenta cuando hay incompatibilidad entre las exigencias del trabajo frente a las necesidades del trabajador, así mismo desgaste profesional y acoso, se destacaron dificultades económicas, multi-empleo, sobrecarga de horas de trabajo, falta de reconocimiento, malas condiciones medio ambientales, violencia institucional por la población y por los propios pares.<sup>4</sup>

En México se destacó que los factores que influyen negativamente en el personal de salud, en la satisfacción fueron, el multi-empleo, bajo progreso profesional, remuneración deficiente y falta de reconocimiento.<sup>7</sup>

En el Perú se han hecho algunas investigaciones sobre este tema, según el INEI en el informe anual del año 2015 el 63,4% de los médicos a nivel nacional se encontró satisfecho con su trabajo, correspondiendo al MINSA 55.9 %, Essalud 70.4 %, SSFFAAPP 65.1 %, CSP 68.5 %.<sup>8</sup>

El presente estudio de investigación tuvo por finalidad Identificar los factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico del Hospital III Suárez-Angamos, 2016.

El grado de satisfacción laboral con que cuenta el personal médico refleja la calidad de atención que brinda la institución, conocer su nivel de satisfacción, e identificar y analizar los factores asociados a satisfacción laboral, como herramienta de gestión de calidad es muy importante, para optimizar, implementar, o modificar las medidas de gestión adoptadas.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### I.1 Antecedentes de la investigación

En un estudio descriptivo realizado en el año 2010 en navarra, se utilizó un cuestionario validado a médicos pediatras y enfermeras de atención primaria, se realizó comparación de medias y análisis bivalente mediante test de chi cuadrado, se recogieron 432 cuestionarios, los resultados fueron: la satisfacción media fue más alta en enfermeras y más alta en mujeres que en varones, los trabajadores de salud urbanos presentaron mayor riesgo de insatisfacción respecto a los profesionales de centros rurales, las actividades formativas de los profesionales es el ítem más valorado, seguido de razones económicas, presión asistencial, concluyen: que la satisfacción laboral es una dimensión de la gestión de calidad en atención primaria y su estudio permite identificar problemas y oportunidades de mejora con impacto en la calidad de los servicios que se afectan.<sup>9</sup>

En otro estudio se evaluó el impacto de las relaciones interpersonales en el trabajo y la satisfacción en las relaciones interpersonales, realizado durante el año 2010, se aplicó la escala de satisfacción a 321 trabajadores constituidos por auxiliares, administrativos, técnicos paramédicos, médicos, odontólogos, directivos de 7 centros de salud, usando una regresión logística ordinal, se aplicó una escala de satisfacción en las relaciones interpersonales en el trabajo (SRIT), se utilizó la regresión logística ordinal para el análisis estadístico; se obtuvo que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen impacto significativo en la satisfacción laboral, especialmente las relaciones con las jefaturas.<sup>10</sup>

En un estudio cualitativo usando una encuesta online Monkey con un cuestionario de 14 preguntas abiertas aplicado a 1013 profesionales de la salud en hospitales universitarios y no universitarios cuyo objetivo fue identificar las características de la profesión médica, factores de satisfacción e insatisfacción profesional en cuidados de la salud y que influyan en la calidad arrojaron los siguientes resultados: la profesión médica es definida por estos tres factores: como

humanística y de sacrificio personal en 33.37% cada uno, alta competencia profesional 33.07%, los tres factores de la satisfacción encontrados: la salud del paciente 40.57%, alto status social 36.33%, salvar vidas 33.07%, como factores de disatisfacción: bajo salario 39.98%, desorganización 38.10%, falta de procedimientos 33.96%. los factores que influyen la calidad de la atención son las variables competencia y equipo, tiempo asignado a cada paciente, responsabilidad y actitud hacia los pacientes, mientras que las variables que influyen negativamente son: condiciones de estrés en el trabajo, falta de recursos médicos, concluyendo que el estudio muestra la necesidad de correlacionar el sistema de educación médica y el sistema de salud, análisis integrado de ambos sistemas que determinen habilidades y un modelo de trabajo médico acorde en mejorar la performance para mejorar la satisfacción tanto de pacientes como profesionales.<sup>11</sup>

En una revisión sistemática de la literatura publicada hasta febrero del año 2010 se obtuvieron 1000 estudios de las bases de datos pubmed, medline y sólo 30 cumplieron con los criterios de inclusión, los autores usaron la presentación de estudios de observación epidemiológica, cuyos resultados fueron: que los factores que más frecuentemente influyen la satisfacción de la especialidad de las mujeres médicos fueron gastos/prestigio, características prácticas, características personales y familiares, en general la satisfacción en la carrera médica para mujeres y hombres fue 73.4% (56.4%--90%) y 73.2% (59%--90%) respectivamente, cuando se comparó con los hombres, las mujeres estaban más preocupadas por la falta de tiempo con los pacientes, colegas y familiares. Se mostraron menos satisfechas con las relaciones de tutoría y el apoyo de todas las fuentes, oportunidades de carrera y ascenso, reconocimiento y salario, concluyendo que la satisfacción de la profesión puede afectar la salud, así como la salud y seguridad de los pacientes. Concluyendo que muchos de los factores que afectaron la satisfacción de la profesión médica en mujeres son extrínsecos y por lo tanto modificables.<sup>12</sup>

En un reporte especial sobre disatisfacción en la práctica médica en el año 2004, se comentó que los niveles de satisfacción médica han disminuido sustancialmente desde las épocas pasadas, en 1973 menos del 15% reportaron tener dudas sobre la correcta elección de la carrera médica, y hace 10 años se

muestra que el 30 al 40% de profesionales médicos no elegirían la carrera de medicina si tuvieran la oportunidad de empezar de nuevo, ni tampoco la recomendarían para sus hijos, en 1995 el 40% de los médicos no recomendaría la profesión de medicina a estudiantes calificados. En el año 2001 el 58% de 2608 médicos dijeron que su entusiasmo por la medicina había declinado en los últimos 5 años y el 87% dijo que la moral de los médicos había declinado, en una encuesta a los médicos de Massachusetts en el año 2001, se les preguntó sobre lo que pensaban hace 5 años sobre la práctica médica, reportaron mayor disatisfacción con varios aspectos de la práctica médica incluyendo gastos, carga de trabajo, tiempo empleado en temas administrativos, en otra encuesta una parte de los médicos californianos preguntados por satisfacción en los años 1991, y aplicada nuevamente en 1996 respondieron sentirse menos satisfechos de la práctica médica, del 53 al 63%.<sup>13</sup>

En un estudio de evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS oral medica S.A.S llevado a cabo en 5 sedes de atención odontológica ubicadas en Medellín, Girardota, Envigado y Dos en bello de Colombia durante el periodo Noviembre 2010, se incluyeron 39 personas, este es un estudio de corte cuantitativo con alcance descriptivo, se realizó una encuesta de 20 preguntas tipo Likert con escalas del 1 al 5, se concluye que se percibe un alto índice de satisfacción en organización logística, perfil de cargo,, aspectos gerenciales, relación con el jefe inmediato y estímulo económico; aunque este último alcanzó el nivel más bajo de evaluación.<sup>14</sup>

Este es un estudio observacional descriptivo transversal, donde participaron 172 médicos mediante una encuesta de carácter anónimo, el objetivo fue identificar el grado de satisfacción laboral de los médicos del hospital E. Tornú Argentina, durante los meses Agosto/Setiembre 2012, los resultados fueron los siguientes: el 80% de los encuestados tiene un segundo trabajo, el 70% trabaja más de 60 horas semanales, el 56% hace guardias. Más del 30% tiene enfermedades psicosomáticas y sobrepeso, relatan faltas de interés 40%, desanimo/desgano 47%, irritabilidad 50 %, falta de reconocimiento 61%, falta de incentivos académicos 63%, acoso de pares el 13%, acoso de superiores 20%, violencia institucional 28%. La institución no estimula el trabajo en equipo 55%, 72% no realizan trabajos de investigación, expectativas negativas sobre el futuro 53%.

Concluyendo que los datos sugieren insatisfacción laboral, desgaste profesional, situaciones de acoso.<sup>4</sup>

Este es un estudio llevado a cabo en la India cuyo objetivo fue identificar la satisfacción e insatisfacción laboral como factor asociado a servicios de salud y trato de la vida humana, se realizó durante el año Mayo-Diciembre 2009, se aplicó un cuestionario con 2 secciones, la sección A valoraba aspectos demográficos y la sección B valoraba satisfacción, las preguntas fueron de acuerdo a la escala Likert, participaron 140 médicos, el 74% se mostró satisfecho, mientras que el 26% insatisfecho, ninguno de los 15 componentes que constituye el cuestionario fue significativo, concluyendo que el porcentaje de satisfacción de los médicos de la India fueron similares a otros estudios realizados también en la India y a los de países desarrollados, se identificaron nueve determinantes que pueden ser usados para valorar cualquier satisfacción profesional.<sup>15</sup>

El objetivo del siguiente estudio realizado en Tabasco, México; fue conocer el clima organizacional y el nivel de satisfacción del personal de salud y analizar sus factores asociados. fue un estudio observacional transversal descriptivo, la población se conformó con 81 trabajadores de todos los turnos o servicios, para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario validado, el análisis se realizó con estadística descriptiva e inferencial. La tasa de respuesta fue del 71.7%. el nivel de satisfacción de los prestadores fue alto en 58.1% , las categorías más valoradas fueron pertenencia 84%, creatividad e iniciativa 79%, las menos satisfactorias fueron: progreso profesional y remuneración 27.2% al igual que reconocimiento 29.6%, concluyendo que más de la mitad del personal se encontró satisfecho, concluyendo que se debe reconocer el trabajo realizado mediante estrategias de estímulos no económicos, mejorar el mecanismo de comunicación y promover el desarrollo de la carrera profesional como puntos de mejora de la calidad.<sup>7</sup>

Trabajo de fin de Master realizado en un centro hospitalario de Navarra, cuyo objetivo fue identificar el nivel y los factores que influyeron en la satisfacción de los enfermeros, se realizó a través de un estudio transversal descriptivo utilizando como instrumento el cuestionario de Mc Closkey-Mueller, realizado durante el año 2011, donde se incluyeron 106 profesionales o encuestas contestadas,

encontrándose que los enfermeros se sienten mal compensados, poco reconocidos, limitados en su profesión y están en desacuerdo con la organización y dirección del hospital, en los aspectos de satisfacción: responsabilidad, toma de decisiones, autonomía, condiciones de trabajo, permiso por baja maternal, cuidado de niños y atención durante el embarazo, concluyendo que la satisfacción laboral de los enfermeros fue importante porque incidió en el cuidado de los pacientes y fue un factor clave de mejora de la calidad.<sup>16</sup>

El siguiente estudio sobre satisfacción laboral dirigido a médicos de cuidados primarios en Lower Saxony estado federal de Alemania, llevado a cabo en el año 2009 a través de un cuestionario validado donde se incluyeron al 50% del total de un total de 3296 médicos elegidos al azar, se incluyeron en el estudio médicos de cuidados primarios, de familia e internistas, los resultados fueron los siguientes: 1106 médicos (34%) respondieron el cuestionario, la edad media fue de 52 años, y el 69% varones. El 64% dijo encontrarse satisfecho o muy satisfecho, particularmente los rangos altos de satisfacción se encontraron en contacto con el paciente 91%, atmosfera en el trabajo 87%. En contraste los niveles altos de insatisfacción se encontraron en temas administrativos 75%, en general los médicos jóvenes se mostraron más satisfechos que los médicos antiguos, concluyendo que existió un buen nivel de satisfacción, sin embargo, se debería mejorar el área administrativa para que contribuya a ser atractivo para los médicos jóvenes.<sup>3</sup>

Este fue un estudio empírico donde se investigó los factores que están asociados con la motivación de los trabajadores de salud, en el sector público de Etiopia, se basó en la data de los trabajadores de salud se encuestó a 43 facilitadores de salud de atención primaria de 4 regiones en tres periodos de tiempo 2003/4, 2006, 2009 usando escala de Likert, se les pidió a los encuestados responder con respecto a satisfacción laboral, orgullo en el trabajo, la satisfacción con recompensas financieras, autoeficacia, satisfacción con las instalaciones de los recursos, conducta auto-percibidas, la fiabilidad se realizó a través de Cronbach alfa y los índices de los factores determinantes de motivación y los resultados se evaluaron por ronda de encuestas. Los resultados fueron: la motivación de los trabajadores aumentó significativamente durante el periodo de estudio en los siguientes indicadores: escrupulosidad, orgullo y auto eficiencia, sin embargo, en

otras dos dimensiones de la motivación: satisfacción con recompensas financieras y la satisfacción con recursos, instalaciones, disminuyeron. Se concluye que los factores financieros y no financieros fueron importantes determinantes de la motivación de los trabajadores de salud.<sup>17</sup>

El siguiente estudio buscó medir diferencias entre trabajadores de hospitales públicos de alta y baja complejidad del estado de Chile en la variable clima organizacional y satisfacción laboral, data fue recolectada durante el año 2009 con una muestra de 1239 trabajadores de 3 hospitales públicos constituidos por 63.2% mujeres y 36.8% varones, se aplicaron 2 cuestionarios uno para clima organizacional y otro para satisfacción laboral desarrollado por Chiang et, al 2008, los datos se recolectaron en el programa SPSS 13.0, se valoró las relaciones existentes entre las variables, los resultados mostraron que no hay diferencias estadísticas entre los hospitales, las relaciones más altas se dieron en satisfacción laboral con supervisión y en clima organizacional apoyo e innovación. Concluyendo que a este grupo les gusta su trabajo y aprecian la relación entre directivos y subordinados, el éxito estuvo puesto en clima de apoyo e innovación.<sup>18</sup>

Este estudio determinó la satisfacción laboral y los factores asociados en personal médico y no médico del hospital dos de mayo, realizado durante los meses de enero y marzo del año 2007, la muestra estuvo conformada por 227 personas entre médicos, enfermeras y obstetras, se aplicó una encuesta y los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. Obteniendo que el personal médico se encontraba satisfecho con el 22.7%, mientras que obstetras y enfermeras con el 26.2% y 49.4% personal técnico, el factor asociado a satisfacción laboral por personal fue: adecuada higiene y limpieza, adecuada relación con jefes de servicio para los médicos. Para enfermería adecuada carga laboral, oportunidad de promoción y ascenso, mientras que en personal técnico salario mensual y supervisión ejercida sobre ellos, concluyendo bajo porcentaje de satisfacción laboral entre el personal médico y no médico.<sup>19</sup>

El siguiente es un estudio transversal y recorte de la investigación CAPSUL II desarrollado en los centros de atención psicosocial de salud mental en el sur del Brasil en el año 2011, su objetivo fue evaluar la atención en salud mental, se

aplicó un cuestionario SATIS BR, validada por la OMS a los 40 servicios sorteados, con respuestas en la escala de Likert de 5 puntos, se incluyó a 546 trabajadores, mostrando los siguientes resultados: la prevalencia de satisfacción en el trabajo fue de 66.4% y los factores asociados fueron: nivel superior ( a excepción de médicos y psicólogos), tiempo de trabajo menor o igual a 6 meses, mayor número de visitas domiciliarias, supervisión, posibilidad de realizar cursos, concluyendo a mayor organización, mayor satisfacción, mejorar la supervisión por los equipos, democratizar los servicios, mejorar la formación del trabajador.<sup>20</sup>

La propuesta de estudio fue examinar la satisfacción laboral de los médicos asistentes e identificar los factores que predicen la satisfacción laboral e identificar las áreas de búsqueda de necesidad. Se realizó una búsqueda de artículos en ingles acerca de la satisfacción laboral de la asistencia médica, luego se revisaron y se categorizaron de acuerdo al modelo y características del trabajo, de 60 publicaciones seleccionadas, 39 cumplieron con los criterios de inclusión, varios estudios reportan un alto grado de satisfacción laboral con la autonomía, ingresos, responsabilidades con el paciente, soporte médico, oportunidades de avance en la carrera, edad, sexo, especialidad. antecedentes ocupacionales son necesarios para entender la satisfacción en el trabajo, la calidad de los estudios varía enormemente. Concluyendo que los factores de satisfacción en el trabajo pueden ayudar a los responsables políticos y administradores de salud en la creación de ambientes acogedores de empleo profesional, la asistencia médica puede experimentar satisfacción en el trabajo apoyado por bajas tasas de rotación y salarios competitivos, los factores que contribuyen son la autonomía, responsabilidad con experiencia, pago y supervisión de médico de apoyo. se recomendó estudiar exhaustivamente todos los antecedentes de satisfacción en el trabajo, incluir estudios longitudinales, análisis de cohorte y los determinantes económicos.<sup>21</sup>

Este estudio se realizó para investigar la influencia de los factores y la correlación entre la satisfacción del médico y la satisfacción del paciente en el área de consulta ambulatoria, se incluyeron médicos y pacientes nuevos que fueron atendidos en medicina del hospital universitario de Chiba. Ambos fueron enrolados después de la consulta inicial completando un cuestionario anónimo durante 1 año, desde noviembre 2012 hasta noviembre 2013, se enrolaron 875

pacientes (381 varones y 494 mujeres) y 10 médicos (4 varones y 6 mujeres), se realizó una correlación simple de Spearman's para examinar la correlación entre el nivel de satisfacción de pacientes y médicos, encontrándose los siguientes resultados: el nivel de satisfacción de la consulta por parte de los médicos fue de 67%, el análisis de regresión logística indicó que los factores de satisfacción médica fueron: orientación/asesoramiento y confianza con el diagnóstico, además el paciente difícil disminuye la satisfacción. El factor asociado a satisfacción del paciente fue: el doctor escuchó cuidadosamente, mi diagnóstico fue correcto, el 88% de los pacientes estaban satisfechos con la consulta, concluyendo que la satisfacción de los medios se puede incrementar con el asesoramiento de sus mentores y con mejora de la habilidad diagnóstica.<sup>22</sup>

El objetivo de este trabajo fue investigar la satisfacción laboral y la satisfacción de vida y la preferencia de los médicos en una isla remota del Japón, se realizó un estudio de corte transversal a los residentes de la isla Oki situada en el mar de Japón. Se les envió un cuestionario a los médicos para evaluar el nivel de satisfacción, medio ambiente, desarrollo de la carrera, salario, apoyo gubernamental, condiciones de vida, fueron enrolados al estudio a los médicos especialistas y médicos generales que residían en la isla Oki hasta el año 2012. La data incluyó 49 médicos (47 varones y 2 mujeres), los resultados fueron: la mayoría de los médicos > 90% se encontraba satisfecho con su trabajo de equipo y con el salario, el 70% no se mostraba satisfecho con la oportunidad de desarrollo profesional, concluyendo que se puede mejorar el trabajo laboral proveyendo programas de superación para el desarrollo de la carrera y apoyo profesional en la práctica rural, mejorar el lugar de trabajo, promover apropiada relación médico-comunidad.<sup>23</sup>

El siguiente estudio tuvo por finalidad establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados del personal de enfermería en cuatro instituciones públicas de tercer nivel, el diseño es un estudio transversal observacional descriptivo, consta de una muestra de 594 enfermeras, se aplicó una encuesta con datos sociodemográficos, se midieron factores intrínsecos y extrínsecos con satisfacción laboral, se usó Font de Roja ampliado como instrumento con una confiabilidad de 0.8, los resultados muestran que la satisfacción laboral tuvo un promedio de 101 +/- 10, buena relación interpersonal

con jefes y compañeros, los factores de insatisfacción fueron: promoción y competencia profesional, no habiendo diferencia estadísticas en los factores extrínsecos. Concluyendo que el personal de enfermería tuvo una calificación medio alto de satisfacción laboral y que los resultados concuerdan con la literatura.<sup>24</sup>

El siguiente fue un estudio realizado en la ciudad de Huancayo en un hospital de Essalud de IV nivel que tuvo como objetivo determinar la asociación de la satisfacción con los siguientes factores laborales: remuneración, capacitación, discriminación, motivación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, exceso de trabajo, estrés. Su diseño metodológico fue estudio observacional, analítico, de casos y controles, realizado en el año 2008 con una población de 452 trabajadores entre personal médico, técnico, administrativos, enfermería, obstetricia, odontólogos a quienes se les aplicó una encuesta, cuyos resultados fueron: se encontró asociación estadística significativa de 4 variables con la satisfacción del trabajador siendo, capacitación, remuneración, exceso de trabajo, trabajo en equipo, concluyendo que los factores asociados a satisfacción del trabajador fueron la falta de capacitación, la remuneración ubicada en el rango de 1500 a 3000 soles, exceso de trabajo y la falta de trabajo en equipo.<sup>25</sup>

## **I.2 Bases teóricas**

A nivel mundial existe un movimiento en desarrollo sobre asistencia médica, desde hace más de medio siglo, que constituye la base empírica para informar a los empleadores acerca de los enfoques de cómo mejorar la satisfacción en el trabajo, sin embargo, no ha recibido una revisión cuidadosa.<sup>21</sup>

Desde hace varios años se desarrollan una serie de propuestas en investigación, examinando la satisfacción laboral del personal asistencial médico, de enfermería, técnicos en salud, administrativos e identificando sus factores asociados.<sup>10,11,12,13</sup>

La satisfacción laboral describe que tan satisfecho se encuentra un individuo con su trabajo, se refiere a una reacción emocional positiva individual, a todas las circunstancias que afectan a su trabajo, esta reacción afectiva resulta de la comparación personal del resultado actual con sus expectativas. Al parecer hay

un acuerdo de alto nivel en las ciencias sociales en el sentido de la construcción del constructo, típicamente satisfacción laboral es conceptualizado como una actitud general hacia el trabajo, por lo tanto, es un término muy amplio a las actitudes del individuo hacia el trabajo.<sup>26</sup>

Una persona con alto nivel de satisfacción sostiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha sostiene actitudes negativas hacia el mismo, el término engloba el grado en que el trabajador siente su trabajo en términos de satisfacción: que tan seguro, útil, recuerdos y logros alcanzó en otros trabajos. Es importante distinguir las fuentes de la satisfacción laboral, la cual recae en 2 categorías: intrínsecas y extrínsecas. Las intrínsecas tienen su origen en el valor psicológico individual: autonomía (grado de independencia), capacidad de elegir su propio ritmo de trabajo, y las extrínsecas se originan fuera del individuo (medio ambiente): condiciones de trabajo, seguridad, beneficios.<sup>26</sup>

### **Definición de satisfacción laboral.**

A pesar de que la investigación y teorización sobre la naturaleza, causas y correlatos de la satisfacción han proliferado, el concepto permanece aún problemático en términos de claridad y explicación sencilla, algunos escritores han equiparado la satisfacción laboral con la actitud de los empleados, mientras que otros la consideran como “la moral industrial”, y este término fue propuesto por un grupo que se opone a que este fenómeno sea un acto individual.<sup>26</sup>

Cuando un individuo se inserta en una empresa u organización, mentalmente tiene una serie de expectativas que espera que se cumplan a través de estas, algunas empresas se preocupan por su personal y las contribuciones que estos hacen, y por ende tratan de mantenerlos, logrando que se sientan contentos, sin embargo, esto no siempre es fácil ya que existen una serie de factores o determinantes que influyen en la satisfacción del individuo, desde el punto de vista de la psicología organizacional el estado emocional positivo o placentero que resulta de la experiencia propia del trabajo se denomina “satisfacción laboral”.<sup>27</sup>

Según Mason y Griffin hay 3 elementos que están contenidos en la definición del constructo satisfacción laboral.

primero la satisfacción laboral como un estado emocional, implicando un componente afectivo.

segundo la satisfacción propia del trabajo, y sus experiencias diferentes a otras satisfacciones.

tercero, existe un componente cognitivo o evaluativo.<sup>28</sup>

No ha sido fácil definir la satisfacción laboral a pesar de que es una de las variables más estudiadas en el área del comportamiento organizacional, aquí paso a hacer un repaso de las diferentes definiciones a través del tiempo:

Locke (1969,1976) declara que la satisfacción laboral se puede ver como un estado emocional placentero o positivo, resultante de la valoración de la propia experiencia de trabajo, o la experiencia de trabajo como para lograr o facilitar los logros de los valores de trabajo de uno. Locke ve la satisfacción y la disatisfacción como una función de la relación percibida entre lo que uno quiere del trabajo y lo que le ofrecen.<sup>29,30</sup>

Lofquist y Davis 1969 definen la satisfacción como una función de la correspondencia entre el estímulo o recompensa del entorno del trabajo y las necesidades del individuo.<sup>29</sup>

Locke y Henne 1986, escriben que la consecución de los valores del trabajo del individuo, en la satisfacción del trabajo, se traduce en un estado emocional placentero conocido como satisfacción laboral.<sup>29</sup>

Porter 1975, caracteriza la satisfacción como un sentimiento acerca del trabajo como: que está determinada por la diferencia entre la cantidad de algún resultado valioso que una persona recibe y la cantidad que siente que debe de recibir.<sup>26</sup>

En la revista psicología científica se hace una revisión del concepto a través del tiempo de diferentes autores.<sup>27</sup>

Chiavenato (1986): “la actitud general del individuo hacia su trabajo”.

Bracho (1989): “la respuesta afectiva, resultante de la relación de las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.

Mason y Griffin (2002): “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.

Morillo (2006): “la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Wright y Davis (2003): “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.

Andersen, Domsch y Cascorbi (2007): “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

Wright y Bonett (2007): “la satisfacción laboral es probablemente la más común y más antigua forma de operacionalización de la felicidad en el lugar de trabajo”.

Lee y Chang (2008): “actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.

Estado emocional o afectivo de los individuos hacia su trabajo (Davis & Newstrom, 1999), también ha sido definido como cogniciones o evaluaciones perceptuales de un individuo hacia su trabajo (Alfaro & Vecino, 1999).<sup>31</sup>

Así mismo también se la define como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo, también hay estudios que demuestran que la satisfacción laboral está relacionada con la felicidad, sin embargo, el hecho de estar satisfecho no necesariamente nos hace felices.<sup>32</sup>

Munchinsky (1983) sugiere que la satisfacción está formada por dos tipos de factores: extrínsecos, que corresponden al entorno del trabajo y los intrínsecos que son las experiencias de los individuos con el trabajo, entonces sostiene que existe una satisfacción extrínseca e intrínseca.<sup>33</sup>

Satisfacción extrínseca: proveniente de la satisfacción del salario, políticas de la compañía, los recursos, supervisión, relación con los compañeros, oportunidades de promoción, relación con los clientes o la seguridad en el trabajo.

Satisfacción intrínseca: reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea.<sup>33</sup>

En la tesis de satisfacción laboral (una revisión actual de la aplicación del concepto), el autor reúne información acerca de la historia del concepto en la década del año 2000 al 2010. Sintetizando que el concepto a través de la historia tiene 2 aproximaciones: la unidimensional y la multidimensional. Comentando que la primera está centrada en la satisfacción laboral como una actitud hacia el trabajo en general, que no es equivalente a la sumatoria de las facetas del trabajo, pero si depende de ellas. Sin embargo, en la aproximación multidimensional la satisfacción está determinada por las condiciones y los antecedentes, en donde cada faceta del trabajo puede ser medido de manera independiente, y las facetas que con más frecuencia se han desarrollado en la literatura son: satisfacción con la supervisión, organización, compañerismo, condiciones del trabajo, carrera, promoción, salario, con los subordinados, con el tipo de trabajo, la cantidad de trabajo y desarrollo personal.<sup>34</sup>

### **Factores o elementos de la satisfacción laboral**

Hay diversos factores que afectan la satisfacción laboral los cuales varían desde la perspectiva de diversos autores.

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), reconocen los siguientes factores de satisfacción: pago, naturaleza del cargo, oportunidad de ascenso, supervisor y compañeros.<sup>35</sup>

La teoría bifactorial de Herzberg, Mausner y Synderman propuesta en 1959 que consiste en un modelo de investigación de causas de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, denominada también teoría de la motivación-higiene, la cual señala que el ser humano tiene 2 categorías de necesidades independientes, y que influyen en la conducta.

La primera está constituida por los factores motivadores centrados en el contenido del trabajo: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, autonomía, posibilidades de desarrollo y responsabilidad.<sup>27</sup>

La segunda vinculados a insatisfacción relacionados con los factores externos del trabajo: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones interpersonales, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones en el trabajo y posición social.<sup>27,35</sup>

Fernández refiere que hay otros factores que también influyen en la satisfacción y cada uno de ellos genera efectos positivos en su motivación:

- Condiciones físicas del entorno del trabajo.
- Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa.
- Relaciones con los compañeros de trabajo.
- Apoyo y respeto a los superiores.
- Reconocimiento por parte de los demás.
- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.<sup>35</sup>

Existe evidencia que lo que determina la satisfacción en el trabajo tiene que ver con que un ser humano cubra sus necesidades. Abraham Maslow señala, que en un puesto de trabajo cuando se cubren las necesidades con eficacia se produce un diferencial de satisfacción, según el nivel de jerarquía de necesidad donde se encuentre.

1. fisiológicas, necesidades de primera necesidad relacionadas con la supervivencia hambre, sed, refugio, sexo.
2. seguridad se satisface un estado de orden y seguridad.
3. social aquí se satisface afecto, pertenencia, amistad.
4. Estima, respeto a uno mismo, autonomía, logros, status.
5. Autorrealización, crecimiento, potencial individual, auto superación.<sup>27</sup>

La satisfacción en el trabajo se relaciona con las siguientes actitudes de los empleados:

- A) Dedicación al trabajo, los empleados se sumergen en el trabajo invirtiendo tiempo y energía, considerándolo parte importante de su vida. Al contar con un trabajo que reúna las condiciones para lo cual nos hemos formado y realizarlo satisfactoriamente, nos brinda una imagen de nosotros mismos, el personal cree en la ética laboral, tiene

necesidades de crecimiento altas, disfrutan en la toma de decisiones. Consecuentemente evitan llegar tarde o faltar al trabajo, están dispuestos a jornadas largas y logran altos rendimientos.

- B) Compromiso organizacional, considerado la lealtad de los empleados, aquí el empleado se identifica con la empresa, participa activamente y su finalidad es permanecer en la compañía a futuro. El compromiso suele ser mayor entre los empleados más antiguos y con éxito personal, generalmente estos empleados tienen antecedentes satisfactorios de asistencia, apego a políticas, pocas veces cambia de trabajo.
- C) Estado de ánimo en el trabajo, que pueden fluctuar desde positivos, mostrando energía, actividad y entusiasmo; a negativos en intervalos de corto tiempo.<sup>36</sup>

La satisfacción laboral como recurso intangible sigue siendo un tema de actualidad, siendo fundamental, para la existencia de las empresas a largo plazo, en ese sentido la satisfacción del trabajador, empleado o colaborador ocupa un lugar muy importante, ya que su percepción positiva o negativa influye en la organización, su compromiso y productividad.

Actualmente el ambiente de trabajo en instituciones públicas tiene un impacto positivo en la productividad que se logra a través de mejoras continuas de las condiciones de trabajo, su conocimiento orienta a diversos procesos, estos procesos en salud determinan de qué manera los servicios contribuyen a los objetivos por parte del personal de salud potenciando eficacia, innovación y adaptación.<sup>37</sup>

El trabajo en la vida del ser humano representa una actividad esencial que nos da una condición dentro de la sociedad y en la etapa adulta le toma una parte considerable de su tiempo y de su energía. Resulta que es el medio más seguro del sustento familiar y personal, de acuerdo a su organización social se torna más complejo, no sólo requiere intervención física sino racional y voluntad humana, se orienta hacia ciertos objetivos, su fruto es la generación de bienes y servicios repercutiendo en su satisfacción personal al realizarlas.

Hay 3 aspectos que describen el trabajo:

1. Personal: el ser humano desarrolla su personalidad e influye en la integridad y existencia de los demás.
2. Productivo: satisface una necesidad, conveniencia o demanda de la sociedad.
3. Social: trabaja con otros y su trabajo depende de otros, forja relaciones humanas en la empresa y en la sociedad.<sup>38</sup>

### **Determinantes de la satisfacción laboral**

Las variables relacionadas con el trabajo en general, determinan la satisfacción laboral, tales como la naturaleza del trabajo, la remuneración equitativa, otras recompensas, colegas de apoyo y las condiciones de trabajo. Las investigaciones sugieren que los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades para usar sus herramientas y habilidades, hacen una variedad de tareas, libertad para hacer el trabajo a su manera y la retroalimentación de lo bien que hacen su trabajo, necesitan un sistema de pagos y políticas de promoción justas, no ambiguas y de acuerdo a sus expectativas.<sup>29</sup>

Empleados y empleadores tienen idénticas preocupaciones por la mejora en el ambiente de trabajo por razones de comodidad y facilitación del trabajo, prefieren un ambiente físico seguro, confortable, limpio con un mínimo de distracciones, y la necesidad de interactuar socialmente, por lo tanto, no es sorprendente que la amabilidad y la solidaridad entre compañeros de trabajo permitan incrementar la satisfacción en el trabajo.<sup>29</sup>

Existen determinantes en el trabajo que pueden influir en la satisfacción laboral, como que los trabajadores prefieren puestos de trabajos que les brinden oportunidades donde puedan aplicar sus habilidades y capacidades que además ofrezcan una variedad de tareas libertad de decisión y retroalimentación, que contemplen buenos salarios, políticas de ascenso justas, claras, congruentes con su expectativa, ambiente laboral considerado.<sup>39</sup>

Si bien las evidencias indican que los determinantes de la satisfacción son tener un trabajo intelectualmente estimulante con recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores, pueden variar; como que, la satisfacción con el trabajo está determinada por el atractivo de la tarea, recompensas asociadas, relaciones entre compañeros del trabajo, condiciones laborales.<sup>39</sup>

Así mismo se destaca el salario, relación con los superiores, oportunidades de promoción, realización personal. Es necesario que a los trabajadores se les brinden condiciones de trabajo saludables, así como prestaciones sociales para la solución de problemas que tienen en sus hogares, así mismo, necesitan aprender a trabajar siempre mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades de mayor envergadura, necesitan que se les trate justa y equitativamente, sin favoritismos, sin trucos en determinar sueldos, salarios y compensaciones. Premiando el esfuerzo y el mérito.<sup>40</sup>

Desde el punto de vista organizacional la satisfacción laboral depende:

Ganar lo suficiente para vivir decorosamente para alimentarse, vestirse y tener recreación, no solo a nivel individual sino a nivel familiar.

### **¿Cuál es la importancia de la satisfacción laboral en el ámbito organizacional?**

por el gran número de publicaciones sobre satisfacción en el trabajo, conocemos que el tópico es importante para mucha gente, es importante porque es relevante para el bienestar mental y físico de los empleados, por lo tanto, tiene relevancia para la salud humana. El trabajo es un aspecto importante en la vida diaria de las personas, mucha gente le dedica la mayor cantidad de su tiempo en el trabajo, comprende a los factores que involucran la satisfacción laboral, es relevante para mejorar el bienestar de un significativo número de personas.<sup>29</sup>

la satisfacción laboral ha sido intensamente investigada por una variedad de organismos relacionados con el trabajo, y esto es porque tiene suposiciones implícitas como un potencial determinante de productividad, ausentismo, facturación, cambio de personal, rendimiento de trabajo, comportamiento papel de

extra. La satisfacción laboral es extremadamente importante no solo para el bienestar del trabajador sino también para la organización, bajos niveles de satisfacción están relacionados con jubilación anticipada y problemas como ausentismo, tardanzas, quejas, actividad hostil, actividad sindical, estos problemas pueden ser costosos y disruptivos de la carrera tranquila de la organización.<sup>29</sup>

Juega un papel mediador entre las condiciones del entorno laboral y consecuencias del desarrollo organizacional, se ha demostrado que el crecimiento de la satisfacción en los empleados provoca incremento en la satisfacción de los clientes, mientras que bajos niveles de satisfacción genera resultados negativos en la atención a los pacientes, así mismo es un buen predictor del rendimiento.<sup>34</sup>

Hay factores que tiene impacto en la satisfacción laboral como la productividad, la motivación, el clima organizacional, la actitud positiva del trabajador, etc. Que influyen en el rendimiento de los empleados. A nivel hospitalario el nivel de satisfacción laboral del personal médico y paramédico oscila entre 64% y 75%, encontrando que la alta presión laboral y la escasa promoción profesional como factores de insatisfacción, asimismo el sexo femenino presenta mayor porcentaje de satisfacción que los de sexo masculino.<sup>19</sup>

Otro factor que tiene relación con la satisfacción es la edad y los años en el servicio, los recién ingresados y los más antiguos poseen altos niveles de satisfacción y los de antigüedad media, bajos niveles de satisfacción. Los empleados insatisfechos faltan con más frecuencia y es más probable que renuncien. Se relaciona negativamente con la rotación por generar estrés, con la búsqueda de trabajo y consecuentemente abandono, se ha comprobado que la insatisfacción puede llevar al burnout, frustración, sin embargo, la presencia de burnout también se ha observado con altos niveles de satisfacción, individuos que no les gusta su trabajo experimentaron efectos negativos en la salud física y psicológica.<sup>34</sup>

## **Constructos que influyen en la satisfacción laboral**<sup>34</sup>

Algunos constructos se han investigados con resultados significativos respecto a la satisfacción con el trabajo:

### **La relación motivación y satisfacción laboral**

Ambos términos no son semejantes, la motivación se refiere a la predisposición que tenemos todos los seres humanos hacia la acción, mientras que la satisfacción es la percepción subjetiva como resultado de la experiencia laboral en un momento dado que se traduce en satisfacción, existe relación directa entre ambos constructos a mayor motivación, mayor satisfacción. Las variables de la motivación que influyen positivamente son: participación, afiliación, objetivos y metas, tareas desafiantes, tareas significativas, tareas estimulantes, capacitación y desarrollo, autonomía, valores, recompensas, controlar el ambiente de trabajo, autorregulación, autoeficacia, reconocimiento, posición y status, oportunidades de promoción, poder. Y los que influyen negativamente son: trabajo manual duro, trabajo repetitivo y monótono.

### **La relación entre cultura organizacional y satisfacción laboral**

La cultura de innovación, creatividad, participación en la toma de decisiones, comunicación interpersonal, buenas relaciones entre superiores y empleados, diversidad e inclusión, mejora constante, aprendizaje organizacional, desarrollo regional, cultura ligada al cambio, realizar tareas en cualquier momento y lugar gracias a la informática mejora la satisfacción laboral por ser motivadora y de orientación al cliente, así mismo cultura en la igualdad de oportunidades e imparcialidad. Culturas burocráticas y estructuradas, así como la coalición de individuos que persiguen propios intereses, discriminación, procesos de reingeniería se relacionan negativamente con la satisfacción.

### **La relación clima organizacional y satisfacción laboral**

Un clima organizacional positivo está relacionado con los siguientes factores del entorno (políticos, sociológicos, económicos y tecnológicos), factores que tienen que ver con la organización (estructura, sistema, tamaño, historia, etc.) y los factores relacionados a las personas (habilidades, personalidad, edad, etc.).

### **La relación comunicación y satisfacción laboral**

Una imagen organizacional positiva, la visión de los miembros de la organización, la imagen social empresarial, marketing interno, acceso a la información, proveer feedback, buena comunicación interpersonal se relaciona positivamente con la satisfacción laboral.

### **La relación liderazgo, supervisión y satisfacción laboral**

El estilo del líder impacta en la satisfacción por la influencia que estos tienen sobre los resultados, un estilo de confianza de los trabajadores, un líder moderadamente considerado, liderazgo transformacional, influyen positivamente en la satisfacción laboral, mientras que un estilo de liderazgo esperado y el que realmente se practica influye negativamente.

### **Personalidad y afectos, su relación con satisfacción laboral**

Apertura a la experiencia, extraversión, estabilidad emocional, personalidad, afectividad sobre todo los positivos, sentirse contenido, entusiasmado, estados placenteros acerca del trabajo, inteligencia emocional, pensamiento crítico, iniciativa personal se relacionan positivamente con la satisfacción laboral, mientras que el enojo y la preocupación, hostilidad, ansiedad se relacionan negativamente.

### **La relación entre satisfacción familiar y laboral**

Empleados satisfechos con la familia presentan mayor satisfacción laboral, crear lugares de trabajo amigables con la familia es un condicionante positivo, el acomodar situaciones familiares para cumplir con el trabajo genera insatisfacción en la familia sobre todo en mujeres ya que ellas están a cargo del cuidado de los niños, no se ha logrado determinar si el estado civil tiene relación directa con la satisfacción.

### **Trabajo en equipo, relaciones intergrupales y satisfacción laboral**

La participación en equipo es satisfactoria siempre y cuando compartan determinados valores, percepción de eficacia de trabajo de grupo, cohesión, relaciones exitosas entre compañeros de lo contrario se vuelve negativa, así como, conflictos intrapersonales e intergrupales y participar en actividades en sindicatos.

### **La relación tecnología y satisfacción laboral**

La forma como se implementa y el ajuste en las personas (entrenamiento, adecuación al sistema, reconfiguración para apoyar al empleado) lo que genera estrés en las personas e influyen en la satisfacción, se ha demostrado que en el ámbito de la salud puede influir negativamente debido a: alta variabilidad, incertidumbre e inestabilidad.

### **VARIABLES DEMOGRÁFICAS Y SATISFACCIÓN LABORAL**

Cuando se analiza el género respecto a la satisfacción los resultados son diferentes, algunos reportes mencionan que las mujeres están más satisfechas con el trabajo, algunos encuentran diferencias en la paga, especialización y posibilidades de hacer carrera, respecto a la edad se encuentra que los mayores de 50 años están más satisfechos, la relación con la etnia también muestra resultados diferentes al igual que el lugar de procedencia, a mayor nivel de educación mayor nivel de satisfacción.

## **Algunos aspectos específicos relacionados con el trabajo**

Los aspectos técnicos, jurídicos y económicos también están relacionados a la satisfacción laboral, las horas de trabajo es considerada una variable de control y por lo tanto influye negativamente en la satisfacción, respecto al sexo influye poco en los varones mientras que en las mujeres tienen mayor satisfacción trabajando menos de treinta horas a la semana, respecto al tipo de contrato los empleos “part- time” tiene mayor satisfacción a tiempo completo en mujeres en Inglaterra, también el contrato por tiempo indefinido muestran niveles altos de satisfacción de aquellos con tiempo definido, la estructura organizacional (calidad de supervisión, claridad en las demandas de trabajo, oportunidades de que el empleado contribuya en la organización) también está relacionada con la satisfacción. El ambiente físico (mobiliario, iluminación, ruidos, ventilación) sus efectos positivos están relacionados con la satisfacción. Los años de servicio para algunos autores no está vinculada a satisfacción o tiene poca significación, sin embargo, la etapa de la carrera en la que se encuentra el empleado es determinante.

## **Medición de la satisfacción laboral**

para evaluar la satisfacción laboral se han creado varios instrumentos que los podemos dividir en 2 categorías:

Primera categoría: que corresponden a la evaluación de la satisfacción como un todo a través de cuestionarios como el “general job satisfaction”, “job satisfaction index”, “job in general scale”.

Segunda categoría: los cuestionarios evalúan las diversas facetas del trabajo, evalúa acerca de los sentimientos del empleado e incluye: satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con los compañeros, satisfacción con las condiciones del trabajo, satisfacción con la compañía y la dirección.<sup>34</sup>

Los cuestionarios más utilizados en lengua española son: la satisfacción laboral de Chiang vega, el cuestionario de Meliá, Peiró y Calatayud, cuestionario de Font-Roja.

Hay instrumentos para poblaciones específicas como: “Home Healthcare Nurses Job Satisfaction Scale”, evalúa la satisfacción en el personal de enfermería, para instituciones religiosas como el “Professional Satisfaction Scale”, satisfacción en personas con serias enfermedades mentales como el “Indiana Job Satisfaction Scale”, para la evaluación de los maestros como el “Teacher Job Satisfaction Questionnaire”, y por último están los cuestionarios elaborados por los propios autores para evaluar la satisfacción laboral según el tipo de trabajador o empresa que desea evaluar.<sup>34</sup>

Un aceptable nivel de satisfacción se traduce en una fuerte motivación, el cual facilita un mejor desempeño que se traduce en mejor calidad. De los criterios de calidad el más importante en la gestión es el clima organizacional y el nivel de satisfacción de los trabajadores como resultado de su trabajo, lo cual afectará tanto la calidad de su desempeño como la calidad de vida laboral, es por todo esto que conocer sobre calidad es muy importante.

### **Definición e historia de la calidad**

#### Periodo primitivo

El ser humano siempre buscó satisfacer sus necesidades sean estas económicas, sociales, culturales o de salud y para lograrlo exploró varios caminos que contribuyeron al desarrollo de la humanidad, entre ellos el de calidad, la cual estuvo presente desde la época primitiva con el desarrollo de sus propios instrumentos para su supervivencia y esta era su calidad.<sup>41</sup>

#### Periodo artesanal

En esta época suceden las aglomeraciones humanas en las ciudades dando paso al mercado, aquí se intercambian productos de acuerdo a sus requerimientos, por lo tanto, el problema de la calidad se resolvía directamente entre el productor y el cliente entonces la calidad era máxima, al desarrollarse el comercio se pierde este contacto y la calidad del producto se evalúa de acuerdo a la garantía y algunas especificaciones técnicas, con el desarrollo del trueque y de la compra y venta de mercancías nacen los talleres y los comerciantes para llevar los productos a otras ciudades. El producto adquiere el sello de calidad del fabricante.<sup>41</sup>

## Periodo industrial

Con la producción industrial, se diversifican los productos, se expande la manufactura e incrementa el consumo, se reducen costos de producción y de calidad, como respuesta a esto se sucede la estandarización de las piezas mediante ajustes manuales, luego viene la cadena de producción y el ser humano solo participa en una parte de su producción, finalmente las empresas integran al trabajador en la totalidad de los procesos incluyendo el producto final para mejorar la calidad.<sup>41</sup>

## Periodo moderno

Se genera el movimiento de calidad en la industria japonesa a través de la teoría y el método de Taylor que consiste en la producción de productos según especificaciones bajo un severo control.<sup>41</sup>

Los primeros albores de la calidad en salud se remontan a finales del siglo XIX con el reporte de Florence Nightingale con los registros de mortalidad en la guerra de Crimea, en 1848 en el reino unido se recomienda mejoras en el equipo de entrenamiento médico y de conciencia del riesgo anestésico, que no es otra cosa que el inicio de la evolución de la calidad debido a la asociación de mortalidad con cloroformo.<sup>29</sup>

La calidad es definida por el Diccionario de la Lengua Española como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.<sup>42</sup>

Otras definiciones dentro del marco de la gestión se considera la calidad como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas o también como el grado en que un producto cumple con las especificaciones técnicas establecidas cuando fue diseñado.<sup>43</sup>

En 1933 Lee y Jones definen la calidad en salud en ocho artículos de fe:

- La buena atención médica se limita a la práctica de una medicina racional basada en las ciencias médicas.
- La buena atención médica enfatiza la prevención.

- La buena atención médica requiere la cooperación inteligente entre el público lego y los profesionales de la medicina científica.
- La buena atención medica trata al individuo como un todo.
- La buena atención médica mantiene una relación personal estrecha y continuada entre el médico y el paciente.
- La buena atención médica está coordinada con el trabajo y la asistenta social.
- La buena atención médica coordina todos los tipos de servicios médicos.
- La buena atención médica implica la aplicación de todos los servicios de que dispone la medicina científica moderna a las necesidades de toda la gente.<sup>28</sup>

La calidad se plantea inicialmente en el terreno industrial, después de la segunda guerra mundial por influencia de Inglaterra, Estados Unidos y posteriormente Japón en los países industrializados. pero la calidad aplicada al terreno de la salud, empezó en los años cincuenta en los Estados Unidos también, con la aparición de la Joint Commision on Accreditation of Hospitals (1951), con el primer planteamiento de parámetros de calidad, que deberían cumplir los hospitales para su respectiva acreditación; si es que, deseaban hacer contratos con la seguridad social.<sup>43</sup>

En 1966 Avedis Donabedian plantea los principios de la calidad asistencial según criterios de estructura, procesos y resultados, desde ese momento este sistema de la calidad se aplica en todo el mundo, el cual recibe aportaciones normativas de otras administraciones públicas vinculadas a calidad conocidas como ISO (International Organization for Standardization), EFQM (European Foundation for Quality Management).<sup>43</sup>

En 1965, se inicia la estandarización y acreditación de la calidad en los servicios de salud en España.

Joseph M. Juran, nace en Rumania en 1904. Su enfoque se basa en la administración de la calidad y plantea su concepto de la calidad en 1966, el cual: “consiste en aquellas características de los productos o servicios que aciertan con las necesidades de los usuarios y, por lo tanto, producen satisfacción” y su evaluación está basado en la trilogía que consiste en planear, controlar y mejorar

la calidad. Tuvo una fuerte incidencia a nivel mundial por sus publicaciones y su participación en la sociedad americana de control de calidad. Plantea la calidad independientemente de la organización del producto o proceso, la cual se genera en una serie de pasos conocidos como “mapa de planeación de la calidad” y trabaja los siguientes aspectos:

1. Planeación de la calidad, es un ejercicio de ingeniería con compromiso de todos los componentes de la organización, que consiste en: identificación de los clientes, determinar sus necesidades de esos clientes, traducir estas necesidades a nuestro lenguaje, desarrollo de productos que respondan a las necesidades de los clientes.
2. Control de la calidad, consiste en vigilar que se cumplan todos los parámetros o normas de calidad, estableciendo la retroalimentación en todos los niveles, asegurando que los empleados tengan autocontrol, establecer objetivos de calidad y medición para cada uno de ellos, proporcionar los medios para ajustar los procesos de acuerdo a los objetivos, delegar responsabilidad de control, evaluar los procesos y conformidad del producto y aplicar medidas correctivas de acuerdo a los objetivos de la calidad.
3. Mejoramiento de la calidad, compromete a todos los trabajadores desde el nivel más alto hasta el más bajo, requiere un cuidadoso esfuerzo de motivación y educación continua, implica los siguientes procesos: realizar todas las mejoras en cada uno de los proyectos, establecer una organización de calidad, definir procesos como seleccionar los proyectos, designar un equipo para cada proyecto de 6 a 8 personas, otorgar reconocimientos, aumentar el nivel de calidad en todos los niveles de la organización, participar en reuniones con la dirección para revisar el progreso de las mejoras, entrenar a todo el equipo administrativo para establecer el programa de mejora.<sup>44,29</sup>

Por esa época Donabedian publica la calidad de la atención médica, definiendo calidad como “el grado en el que los medios más deseables (ciencia y tecnología) se utilizan para alcanzar las mayores mejoras (maximice sus beneficios) posibles en la salud”.<sup>45,46</sup>

Donabedian ha propuesto tres elementos de la asistencia médica que conforman los atributos determinantes de la calidad de un acto médico los cuales no son exclusivos de esta, sino que se hallan presentes, en todas las actividades de servicio, en mayor o menor medida.

1. Evaluación de estructura. Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona la atención, normas, reglamento y procedimiento, sistemas de información.
2. Evaluación de proceso. Se refiere a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, actividades de apoyo diagnóstico, actitudes, habilidades, destrezas llevadas a cabo, precisión, oportunidad, proceso de comunicación, la aplicación de procedimientos.
3. Evaluación de resultado. Se refiere a la satisfacción del paciente, cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, mejoramiento de la salud del paciente, <sup>.45,47</sup>

Una organización de salud que se comprometa a prestar servicios de calidad tiene que gestionar todas y cada una de las dimensiones de la calidad y mostrar mediante indicadores que la atención cumple con los estándares de calidad.

### **Dimensiones de la calidad:**

Son los elementos o factores que los clientes tienen en cuenta cuando evalúan la calidad de un producto o servicio, no todos perciben la misma calidad para un producto o servicio.

1. Dimensión técnica-científica, referida a los aspectos técnicos de la atención:

- Efectiva.
- Eficaz.
- Eficiente.

- Continuidad.
- Seguridad.
- Integralidad.

## 2. Dimensión humana, referida al aspecto humano de la atención:

- Respeto a los derechos humanos e individuales de la persona.
- Información completa, veraz y oportuna.
- Intereses en las necesidades y las demandas de la persona.
- Trato cordial amable.
- Ética.

## 3. Dimensión del entorno, referido al contexto de los servicios de salud:

- Comodidad, ambientación, limpieza, privacidad<sup>46</sup>

Karow Ishikawa nace en el Japón en el año 1915, autor de la herramienta de la espina de pescado, precursor de la calidad total en Japón, tuvo gran influencia a nivel mundial, sus principios para el éxito de la calidad son: en cualquier lugar el control de calidad es hacer lo que se tiene que hacer, siempre muestra resultados, empieza y termina con la capacitación, revela lo mejor de cada empleado, sus primeros pasos deben estar orientados a conocer lo que requieren los consumidores y los factores que los impulsan a consumir, anticiparse a problemas y quejas, es una disciplina que combina conocimientos con acción, los círculos de control de calidad son congruentes con la naturaleza humana y pueden ser exitosos en cualquier parte del mundo, la calidad se construye en cada diseño y en todos los procesos.<sup>44</sup>

La política pública en calidad de la atención en salud inicialmente se produce en los Estados Unidos, luego en Europa, en Latinoamérica fueron escasas las propuestas que asumen el desafío de la calidad, la experiencia más difundida fue la mexicana a través de “trato digno a los usuarios de los servicios de salud, como a sus familiares” otra experiencia es la colombiana. A nivel intergubernamental la OPS apoya el desarrollo de políticas de garantía de la calidad en Latinoamérica y el Caribe.

En el Perú se instaló tardíamente bajo la modalidad de la planificación sanitaria, y las prioridades se orientaron a la expansión de la cobertura sanitaria, la atención

de la salud materno-infantil y las enfermedades transmisibles, no siendo considerada la calidad, permaneciendo así hasta 1990 en donde por primera vez se hace referencia a “las diferencias de calidad, cobertura, acceso y oportunidades en la atención en salud”. Y es en el periodo 1995-2000 en donde se define como visión-objetivo “un sector salud con equidad, eficiencia y calidad”, concretándose en el año 1996 con la conformación del sistema de acreditación de hospitales, mientras que las principales organizaciones proveedoras de atención de salud tuvieron una participación limitada en el desarrollo de la calidad.<sup>48</sup>

Posteriormente durante el periodo 2002-2012 se establecen los lineamientos de política sectorial, se definen los principios de la política de salud de “la calidad de la atención como derecho de los ciudadanos”, pero tampoco se avanza mucho, y es a final del año 2001 donde se publica el documento técnico del sistema de gestión de la calidad en salud del MINSA aprobado por R.M N°768-2001-SA/DM, siendo modificado luego por R.M. N°519-2006/MINSA, aprobado el año 2007 donde su quinto lineamiento dice: “mejoramiento progresivo del acceso a los servicios de salud de calidad” y se traza como objetivo estratégico “ampliar la oferta, mejorar la calidad y la organización de los servicios de salud del sector según las necesidades y demandas de los usuarios”.<sup>48</sup>

El ministerio de salud dentro de los lineamientos de política del sector salud en gestión de calidad establece los principios de solidaridad, equidad, universalidad, calidad, integralidad, equidad, eficiencia y eficacia y sus políticas que orientan la gestión son las siguientes:

1. Con relación a las personas:

- Provisión de servicios de salud seguros, oportunos, accesibles y equitativos.
- Calidad con enfoque de interculturalidad y de género.
- Búsqueda de la satisfacción de los usuarios.
- Acceso a los mecanismos de atención al usuario.

2. Con relación con los trabajadores:

- Cultura ética de la calidad.
- Trabajo en equipo.
- Círculos de calidad.

3. Con relación a las unidades prestadoras de salud:
  - Ejercer la rectoría del Ministerio de Salud.
  - Gestión de los recursos para la calidad en salud.
  - Regulación complementaria en los niveles regionales.
  - Evaluación del proceso de atención de salud.
4. Con relación a la sociedad:
  - Participación social para la calidad en salud.
  - Involucramiento comunitario para la calidad en salud.
  - Veeduría ciudadana de calidad en salud.
5. Con relación al estado:
  - Calidad como política de estado.<sup>49</sup>

El enfoque conceptual de calidad en salud comporta diferentes conceptos a saber:<sup>48</sup>

Calidad en salud como expresión del desarrollo humano, en donde la calidad se concibe como parte de la calidad de vida y por ende del desarrollo humano, expresando la aspiración de todo ser humano a crecer en dignidad, realización individual y colectivamente, y también contempla a los trabajadores a encontrar en el trabajo un espacio de realización personal.

Calidad en salud como expresión de derecho a la salud, la salud es un derecho fundamental vinculada a todas las personas sin mediar barreras o diferencias, resumido en “derecho a la salud con calidad” contemplado en el pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales donde se reconoce que la accesibilidad, disponibilidad, aceptabilidad y calidad son derechos fundamentales de la salud.

Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud, este enfoque gerencial aplicado a la salud, le permite reconocer al usuario, cliente, proveedor, aliado, competidor, regulador en sus necesidades, intereses, motivaciones y expectativas, constituyéndose en el centro de la misión de la organización en salud.

Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud, el fortalecimiento de los servicios, parte por reconocer que el servicio es un

elemento objetivo y tangible como parte del proceso de atención, busca fortalecer los servicios aplicando las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad.

### **I.3 Definición de términos**

**Satisfacción laboral:** para los fines de este trabajo se considera la definición de Andersen y Cascorbi. “estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo, dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.<sup>28</sup>

**Factores sociodemográficos:** referidas a las variables edad, sexo, estado civil, número de hijos, lugar de residencia.

**Condición laboral:** tipo de contrato de trabajo que lo vincula con la institución, que puede ser nombrado, contrato indeterminado, CAS. Especialidad médica: pediatra, médico general, cirujano general, internista, cardiólogo, traumatólogo, oftalmólogo, otorrinolaringólogo, dermatólogo, neurólogo, medicina física y rehabilitación, radiólogo, anestesiólogo. Área donde trabaja: referido al lugar donde se desempeña al momento de la encuesta que puede ser: consulta externa, hospitalización, emergencia, centro quirúrgico, unidad de cuidados intermedios, tiempo en el lugar de trabajo en años: la cantidad de años que lleva laborando en su actual puesto de trabajo.

**Factores económicos:** para evaluar los factores económicos de los encuestados he considerado tres variables:

Primero, si tiene otro trabajo extra; que representa un ingreso más a sus necesidades.

Segundo, número de horas que trabaja a la semana; sabiendo que en el hospital se trabaja 40 horas semanales en promedio, mayor cantidad de horas significa un mayor ingreso.

Tercero, el porcentaje que representa el salario del hospital en relación a los ingresos totales, nos da una idea si este ingreso por si solo cubre sus necesidades.

#### **I.4 Hipótesis**

Los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico son: edad (mayor de 50 años), sexo masculino, casados, especialidades no quirúrgicas.



## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **II.1 Tipo y diseño de investigación**

El presente estudio es de tipo cuantitativo ya que los resultados se establecen fundamentalmente en números, observacional porque no existe intervención del investigador, prospectivo debido a que los datos son recogidos a propósito de la investigación, de corte transversal porque sus variables son medidas en una sola ocasión y analítico debido a que el análisis estadístico es bivariado, plantea y pone a prueba la hipótesis y establece asociación entre factores. El diseño de investigación no experimental.

#### **II.2 Diseño muestral: (población de estudio, criterios de selección, muestra y muestreo)**

Se consideró a todos los profesionales médicos del Hospital III Suarez-Angamos durante el periodo comprendido entre los meses de febrero-junio del año 2016.

El tamaño de la muestra quedó constituido por 93 profesionales médicos de todas las especialidades.

##### **Criterios de selección**

##### **Criterios de inclusión:**

- Se incluyeron en el estudio a todos los médicos de todas las especialidades, que se encontraban laborando en cualquiera de las áreas de emergencia, consulta externa, hospitalización, unidad de cuidados intermedios, unidad de terapia intensiva, sala de operaciones, bajo cualquier modalidad de contrato que se encuentren laborando más de 1 año en la institución.

##### **Criterios de exclusión:**

- Personal médico que se encontraba laborando en áreas administrativas.
- Personal médico que no desee colaborar libremente con la encuesta.

### **II.3 Características del lugar o institución donde se ejecutó la investigación**

El Hospital Suarez- Angamos III, es un hospital que pertenece a Essalud, actualmente cabeza de red de la red desconcentrada Rebagliati se encuentra ubicado en Miraflores, fue inaugurado el 30 de setiembre de 1983 como policlínico. En el año 2011 se elevó a su categoría actual, nivel de resolución nivel III, lo cual le permite hacer mejoras en aspectos cualitativos y cuantitativos de la calidad de atención en beneficio de los asegurados que atiende el centro asistencial. Brinda actualmente 277,196 consultas médicas anuales, con un promedio de 22,000 consultas externas mensuales, atenciones en tópico de emergencia 151,238 cuenta con 85 camas para hospitalización, el servicio de consulta externa ofrece atenciones desde las 7.00 am hasta las 20 horas, con tres horarios de atención, esta data corresponde al año 2015.

### **II.4 Instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

Para recolectar la data se procedió a aplicar un cuestionario (ver anexo 1) en forma personal y sin control de tiempo, permitiendo ser contestada en forma autónoma, evitando los sesgos del encuestador/encuestado, así se evitará inducir respuestas determinadas. Siendo su participación anónima y voluntaria.

Para el presente estudio el instrumento de medición fue una encuesta, denominado cuestionario de satisfacción laboral elaborada por Chiang en el año 2008 el cual consta de 37 ítems (ver anexo1) que tiene un coeficiente de fiabilidad de 0.9, está dividida en 6 dimensiones, con una escala de medición de Likert que van del 1 al 5, donde 5 es lo mejor.

La primera dimensión está constituida por los 10 primeros ítems los cuales evalúan la satisfacción por el trabajo.

La segunda dimensión evalúa la satisfacción con el ambiente físico del trabajo y está constituida por 7 ítems.

La tercera dimensión evalúa la satisfacción con la forma en que realiza su trabajo compuesta por 6 ítems.

La cuarta dimensión constituida por 7 ítems, los cuales evalúan la satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

La quinta dimensión evalúa la satisfacción con la relación subordinado-supervisor compuesta por 4 ítems, y por último la sexta dimensión evalúa la satisfacción con la remuneración y se evalúa con 3 ítems.<sup>50,51</sup>

Procedimiento de recolección. La data se procedió a recolectar los días en que estuve programado en el hospital Angamos generalmente los días martes, jueves, sábado preferentemente en el turno de la mañana, sin embargo fue necesario acudir algunos turnos en la tarde para poder entrevistar a la mayoría de médicos por especialidad y género, el momento de la entrevista fue al iniciar o al finalizar la consulta del médico a entrevistar, esto debido a la afluencia de pacientes lo cual hace difícil un entrevista una vez que la consulta se ha iniciado. Se les entregó la encuesta a través de un sobre cerrado, se les hizo saber que el motivo de la encuesta era para un trabajo de investigación de Tesis, que el tiempo de duración de la misma era aproximadamente 15 minutos, la cual deberían llevar a sus casas para poderla responder con más tranquilidad, no obstante, muchos de ellos decidieron responder en el acto aduciendo posible pérdida u olvido de la misma, en lo posible trataba de entrevistar a la mayoría de colegas por especialidad, cuando estos accedían se les dejaba la encuesta y procedía a hacerles seguimiento.

## **II.5 Procesamiento y análisis de datos**

Para llevar un control de calidad de la base de datos se procedió a ordenar las encuestas asignándoles un número correlativo de acuerdo a como retornaban, inmediatamente se procedía a ingresarlo a una de base de datos en el programa SPSS.

Para el cálculo del nivel de satisfacción por dimensión se está tomando en cuenta el valor obtenido por la Mediana de los ítems involucrados en cada dimensión.

Las alternativas de cada ítem se basan en la escala Likert. Este tipo de escala es cualitativa por tal motivo, sería un error si utilizamos como medida de tendencia central a la media.

Teniendo en cuenta que existen 6 dimensiones a medir en el presente estudio, se calcula el nivel de satisfacción para cada una de las dimensiones.

Para el análisis de asociación entre los ítems y el Nivel general de satisfacción laboral utilizaremos la prueba chi-cuadrado. Una prueba de chi-cuadrado es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos. Existen varios tipos de pruebas de chi-cuadrado; sin embargo, el que se usará en el presente estudio es de asociación e independencia.

Se utilizó el software SPSS v23 y Excel 2016 en una PC I3, para el análisis se hizo uso de estadística descriptiva y las pruebas Chi 2 para contrastar la hipótesis de investigación.

## **II.6 Aspectos éticos**

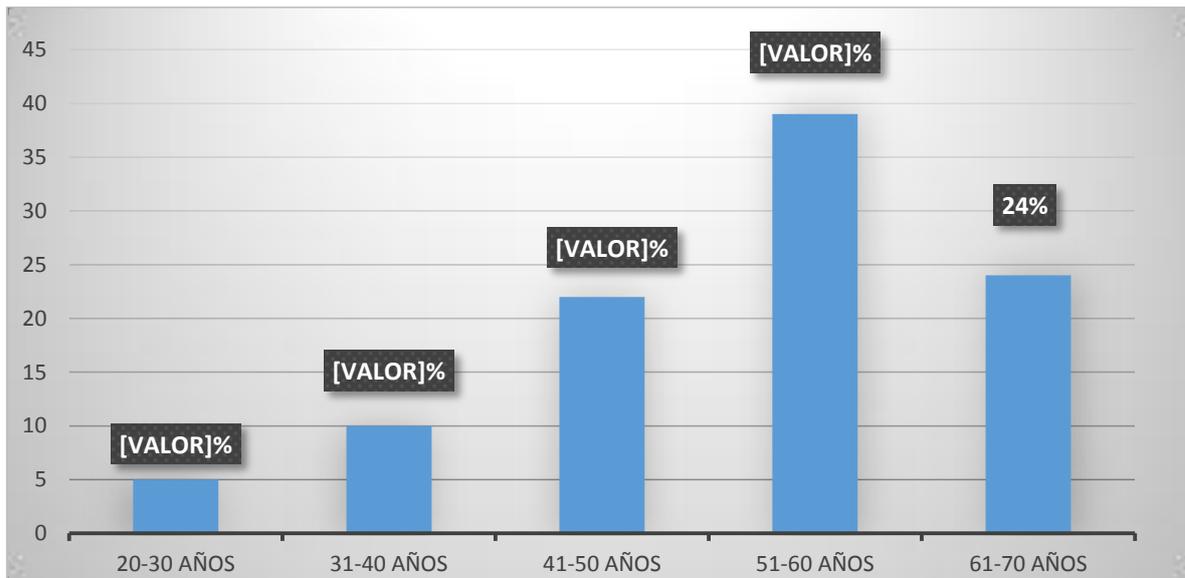
Para desarrollar el presente trabajo de investigación se elaborará una ficha de consentimiento informado que todos los encuestados que participen libremente deben firmar (ver Anexo 2), se obtuvo el permiso de la jefatura y la dirección del hospital III Suarez-Angamos.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

#### Datos Generales

**Gráfico N°1.** Distribución de la población en estudio según edad. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



$\bar{x}$  = 52,03 años.

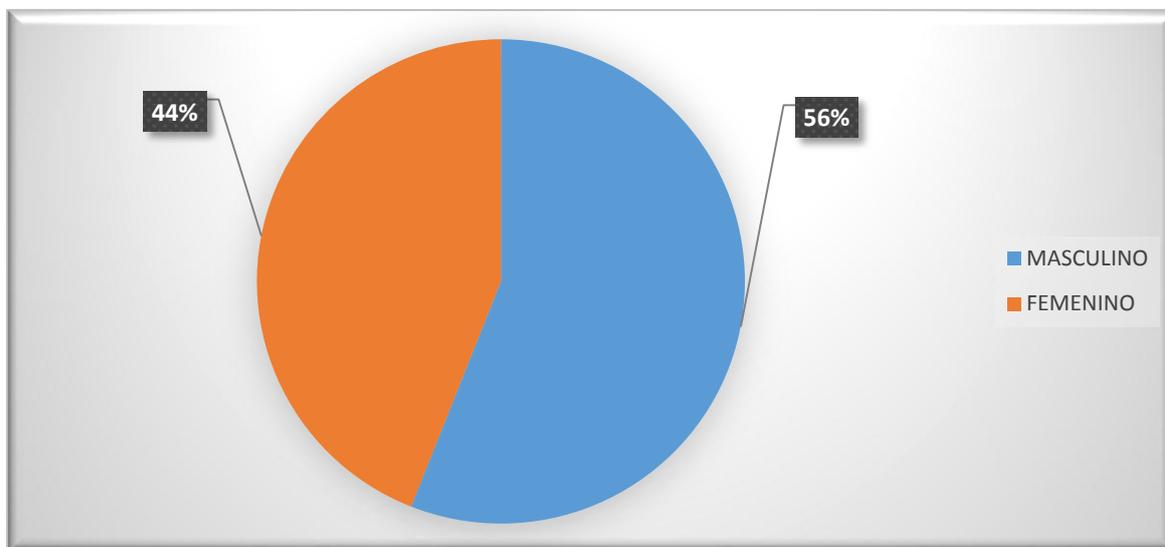
El grupo etáreo de los pacientes encuestados del Hospital Angamos corresponde a una población mayor de 41 años, encontrándose un pico de 39% en el rango de 51 a 60 años, la edad media es de 52.03 años de edad.

El 63 % corresponde a una población que tiene más de 50 años de edad, evidentemente correspondiente a una población de médicos avanzados en edad.

El menor porcentaje corresponde a los médicos residentes que participaron en la encuesta y son del 5 %.

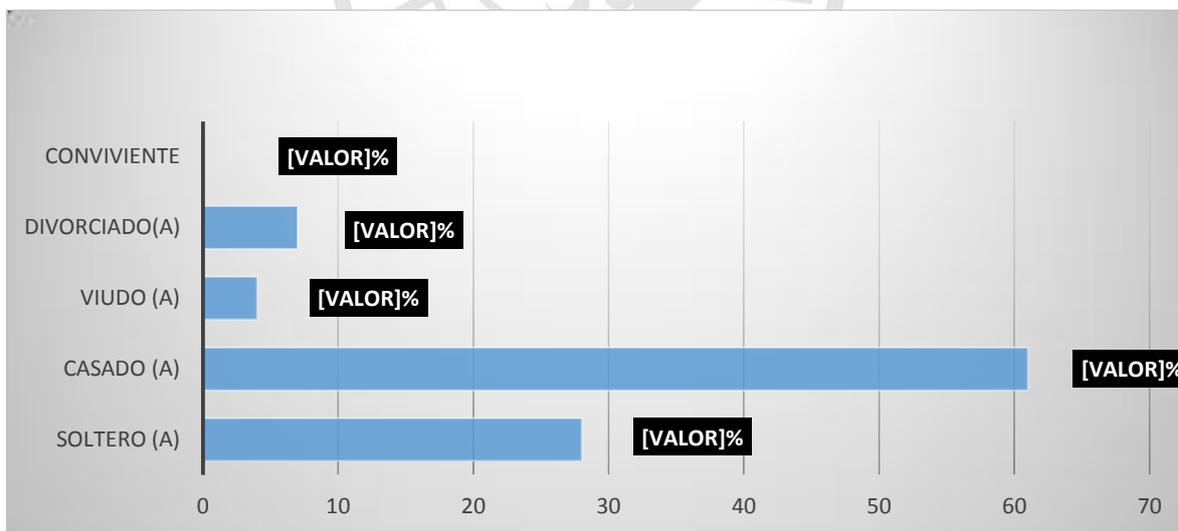
Mientras que la población de médicos jóvenes mayores de 30 pero menores de 40 corresponden al 10 %.

**Gráfico N°2.** Distribución de la población en estudio según género. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



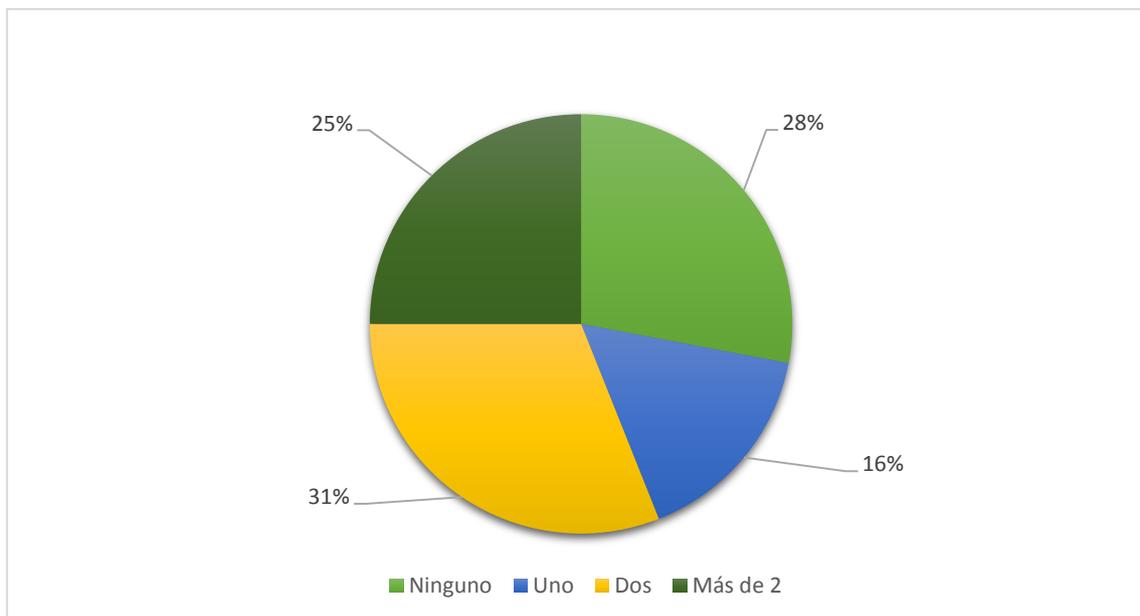
El gráfico muestra que la data tiene predominancia del sexo masculino 56 % respecto al femenino en 44 %.

**Gráfico N°3.** Distribución de la población en estudio según estado civil. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



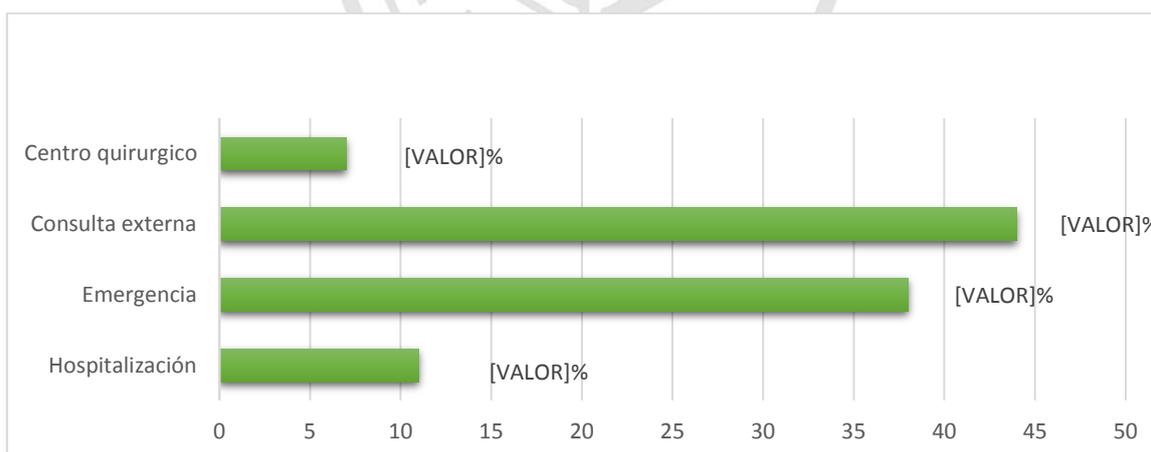
El siguiente gráfico muestra que la mayoría de los encuestados son casados en el 61 % de los casos, y en segundo lugar figuran los solteros con el 28 %.

**Gráfico N°4.** Distribución de la población en estudio según el número de hijos.  
Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



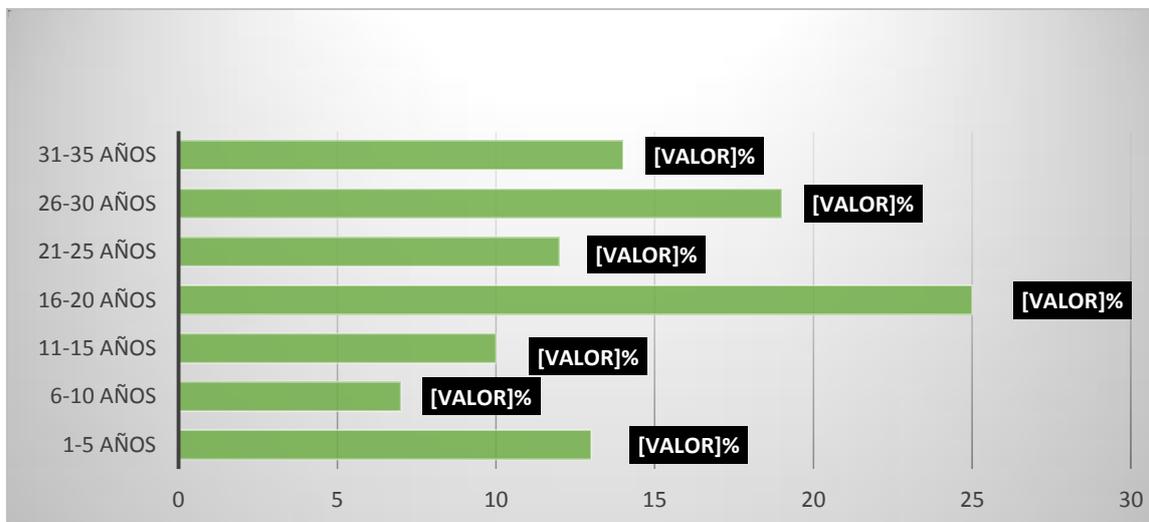
En esta gráfica podemos apreciar que el porcentaje de médicos que tienen dos o más hijos corresponden al 56 %, mientras que aquellos que no tienen hijos se ubican en el 28 %.

**Gráfico N°5.** Distribución de la población en estudio según área de trabajo.  
Hospital II Essalud Suárez-Angamos 2016



En esta gráfica se puede apreciar que la mayoría de los encuestados labora en consulta externa con el 44 %, seguido de los que trabajan en emergencia con el 38 %, mientras que los de hospitalización y centro quirúrgico representan el 11 y 7 % respectivamente.

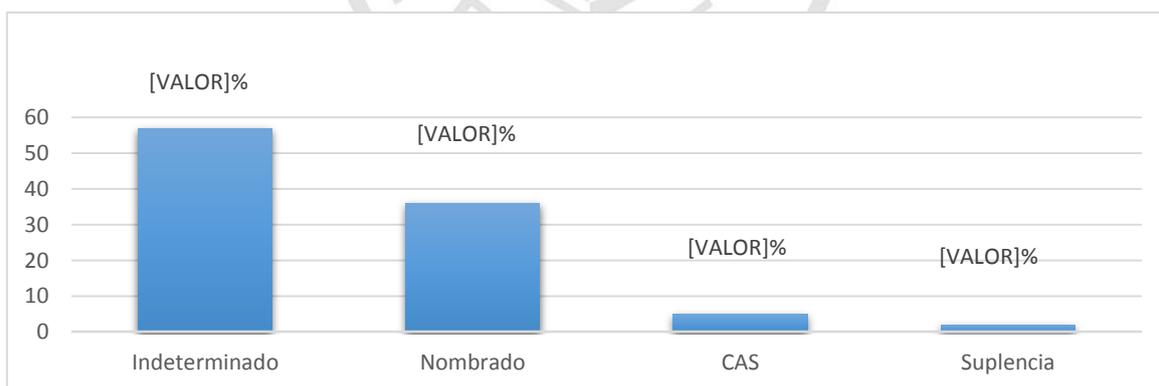
**Gráfico N°6.** Distribución de la población en estudio según años en la especialidad médica. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



$\bar{x}$  = 19, 4 años.

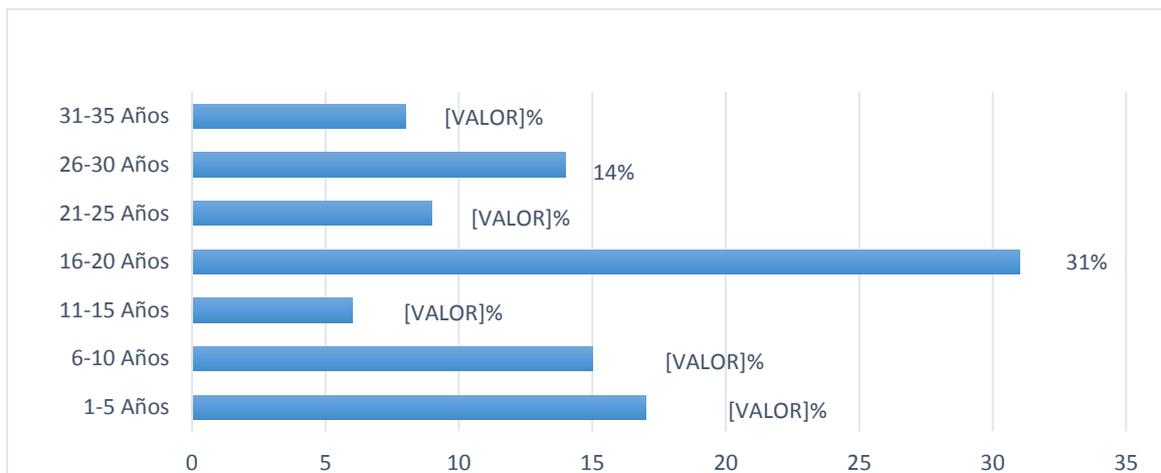
Se observa que el 25 % de los encuestados se encuentra laborando desde hace 16 a 20 años y el 34 % más de 25 años en la especialidad, la edad media es de 19,4 años en la especialidad médica para este grupo de encuestados.

**Gráfico N°7.** Distribución de la población en estudio según tipo de contrato. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



esta gráfica muestra que la mayoría de los médicos encuestados tiene una relación de trabajo con Essalud a través de un contrato denominado indeterminado con el 57 %, luego tenemos a los nombrados con el 36%.

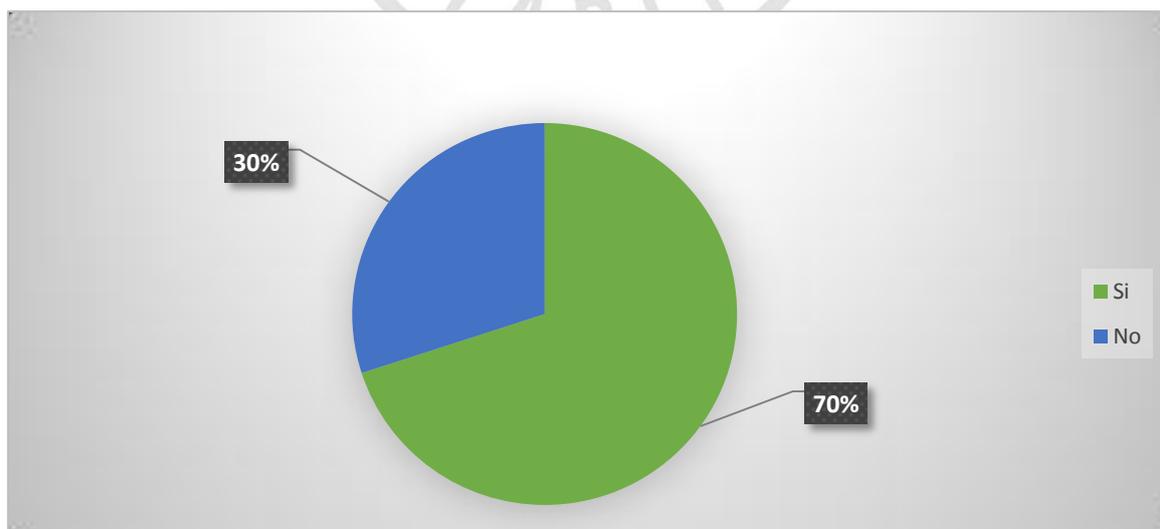
**Gráfico N°8.** Distribución de la población en estudio según años en su actual puesto. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



$\bar{x}$  = 16,5 años.

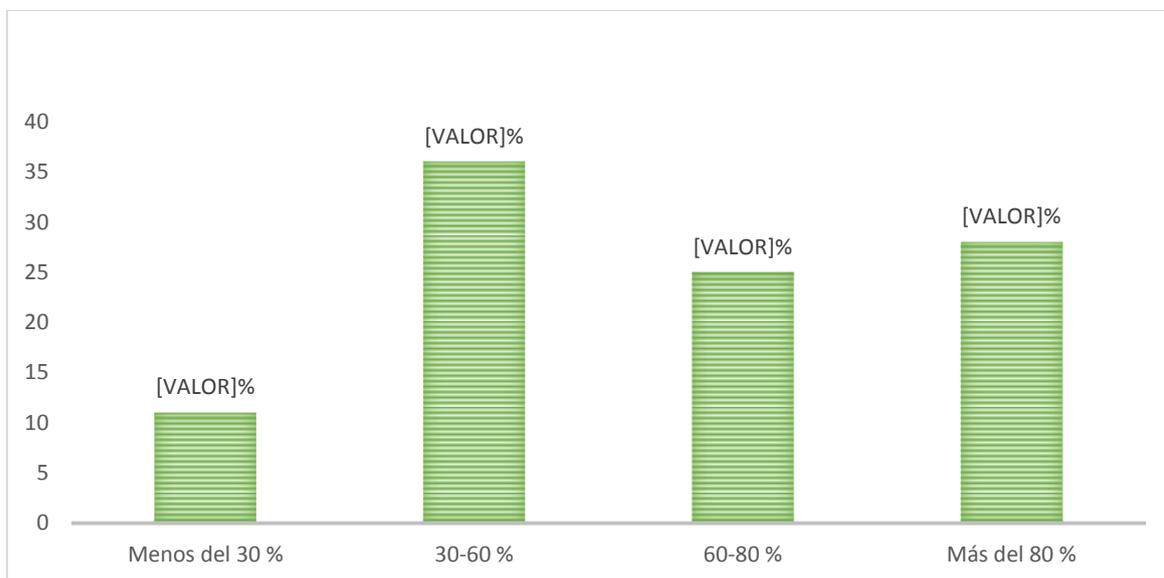
Se puede observar que el 31 % de los médicos encuestados se encuentra laborando desde hace 16 a 20 años en su actual puesto de trabajo y un 8 % se encuentra laborando más de 30 años. La edad media para este grupo es de 16,5 años en su actual puesto de trabajo.

**Gráfico N°9.** Distribución de la población en estudio según tenencia de otro trabajo. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



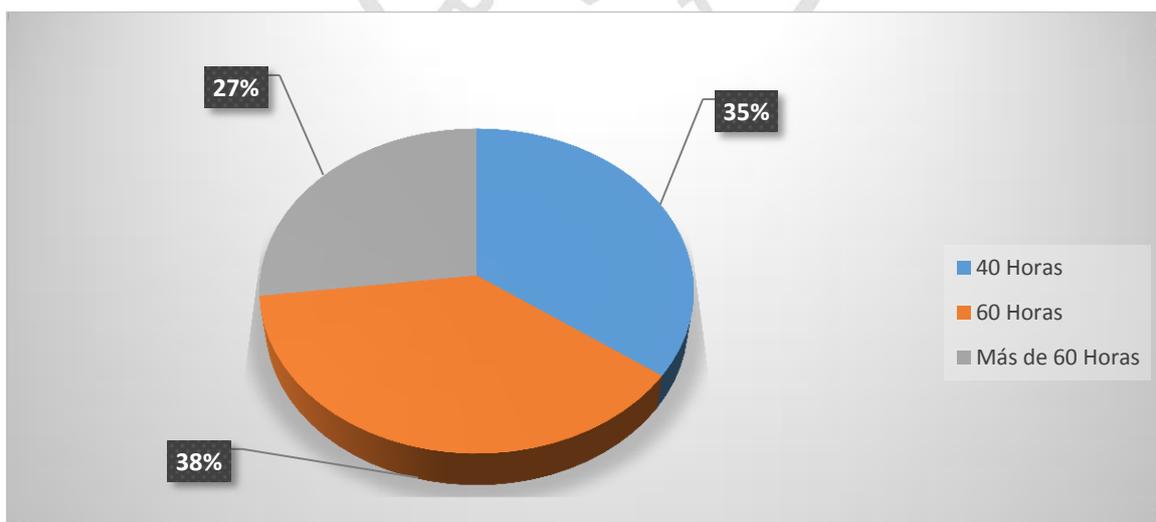
El 70 % de los médicos tiene más de un trabajo, mientras que el 30 % sólo trabaja en este hospital.

**Gráfico N°10.** Distribución de la población según porcentaje que representa el salario del Hospital en relación a sus ingresos totales. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



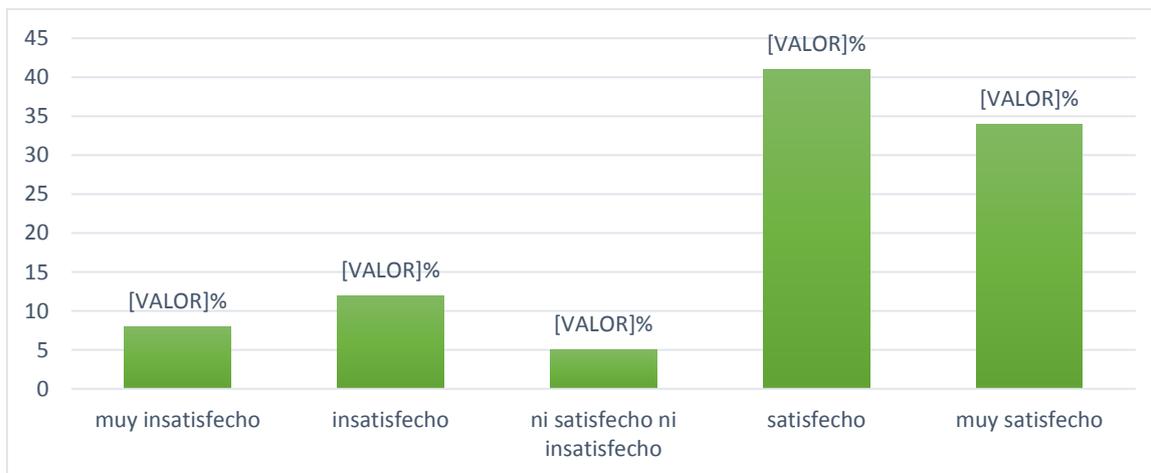
Para el 53 % de los encuestados el salario del Hospital representa un valor mayor al 60 % de sus ingresos totales.

**Gráfico N°11.** Distribución de la población según horas que trabajan en promedio a la semana. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



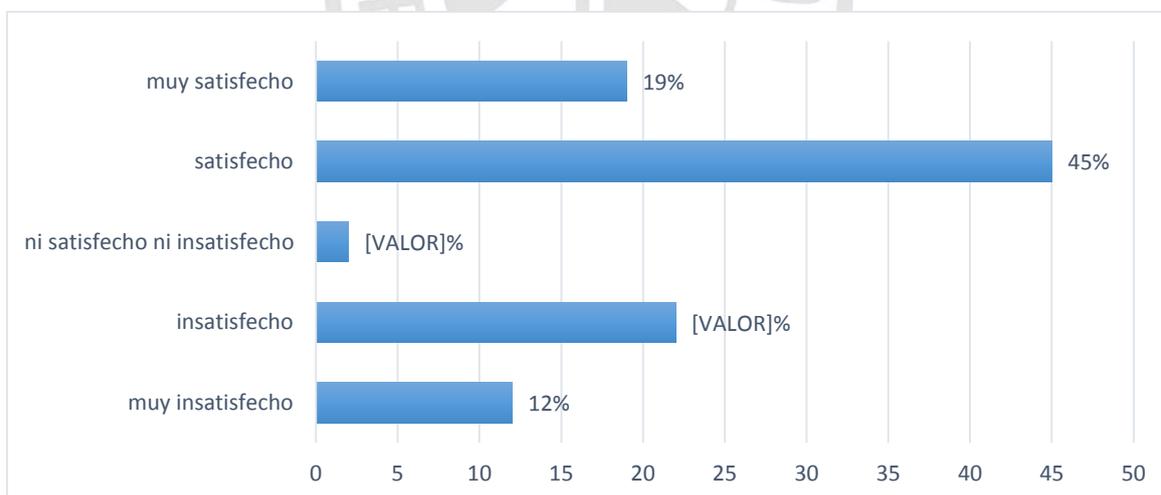
El 65 % de los encuestados trabaja de 60 horas a más, por semana.

**Gráfico N°12.** Satisfacción por el trabajo. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



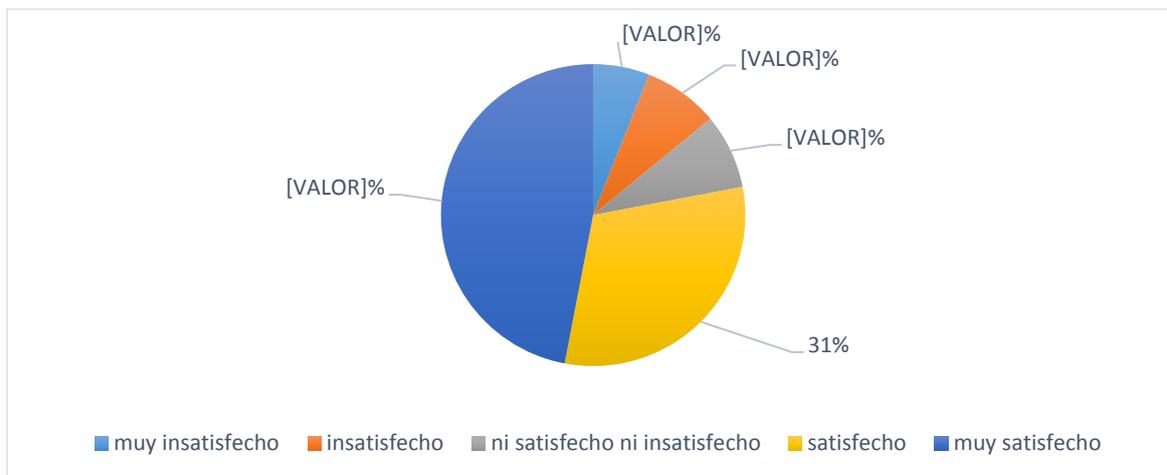
En la dimensión de “Satisfacción por el trabajo”, las respuestas de Muy Satisfecho y Satisfecho abarcan el 75 % de la muestra. Esto demuestra que el 75 % de los encuestados tiene un buen nivel de satisfacción por las tareas que realiza en el trabajo. Sin embargo, el 20 % se muestra insatisfecho.

**Gráfico N°13.** Satisfacción con el ambiente físico. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



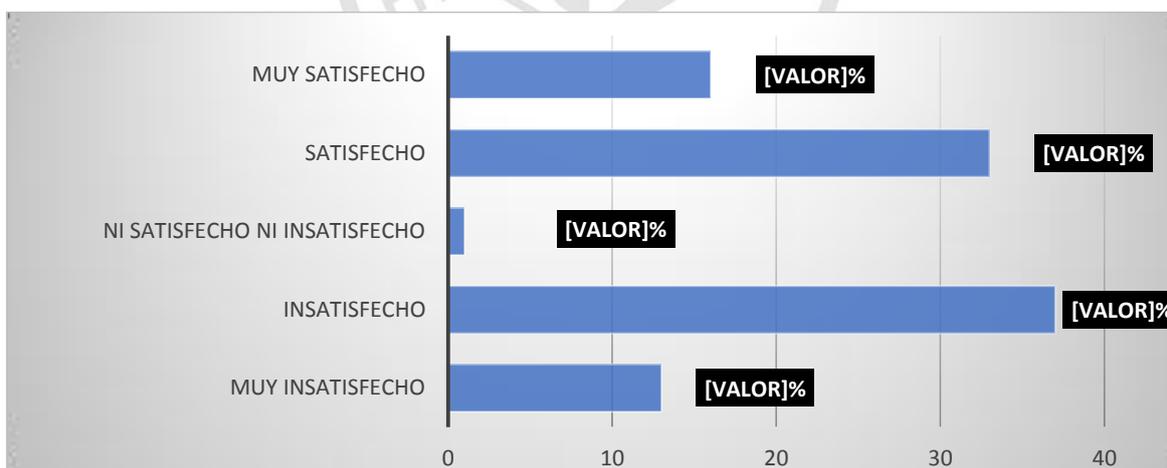
En la dimensión de “Satisfacción con el ambiente físico del trabajo”, las respuestas de Muy Satisfecho y Satisfecho abarcan el 64 % de la muestra. Esto demuestra que el 64 % de los encuestados tiene un buen nivel de satisfacción por su ambiente físico laboral. El 34 % de los encuestados, demuestra insatisfacción por su ambiente físico donde labora.

**Gráfico N°14.** Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



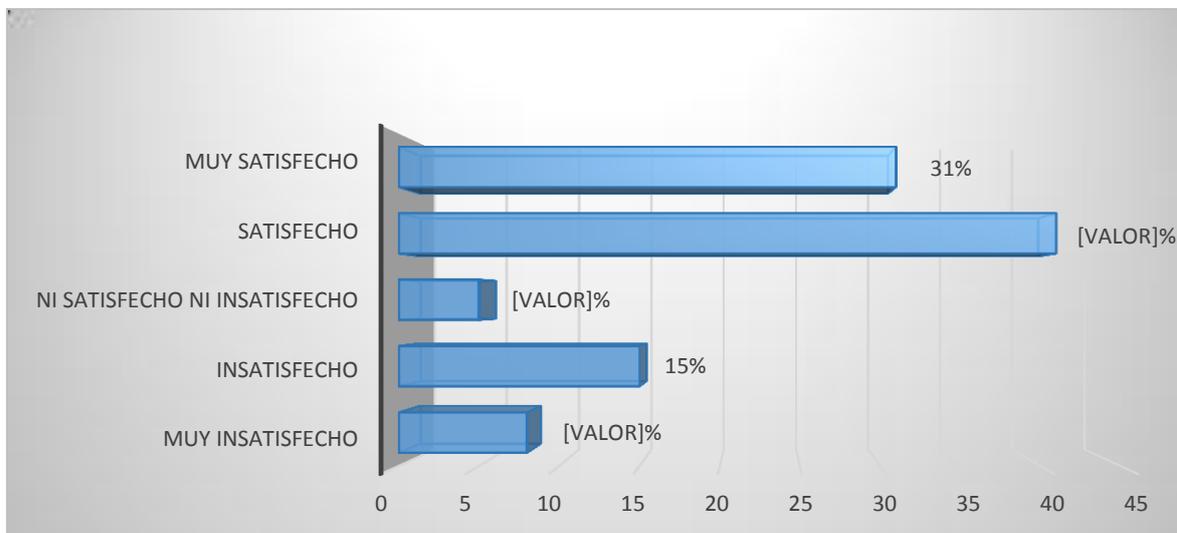
en esta dimensión del trabajo el 78 % de los encuestados muestran satisfacción con la forma en que realiza su trabajo, significa que este grupo de encuestados siente autonomía en la toma de decisiones con el paciente, mientras que hay un 8 % que no tiene una idea clara al respecto, y el 14 % se siente insatisfecho.

**Gráfico N°15.** Satisfacción con las oportunidades de desarrollo. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



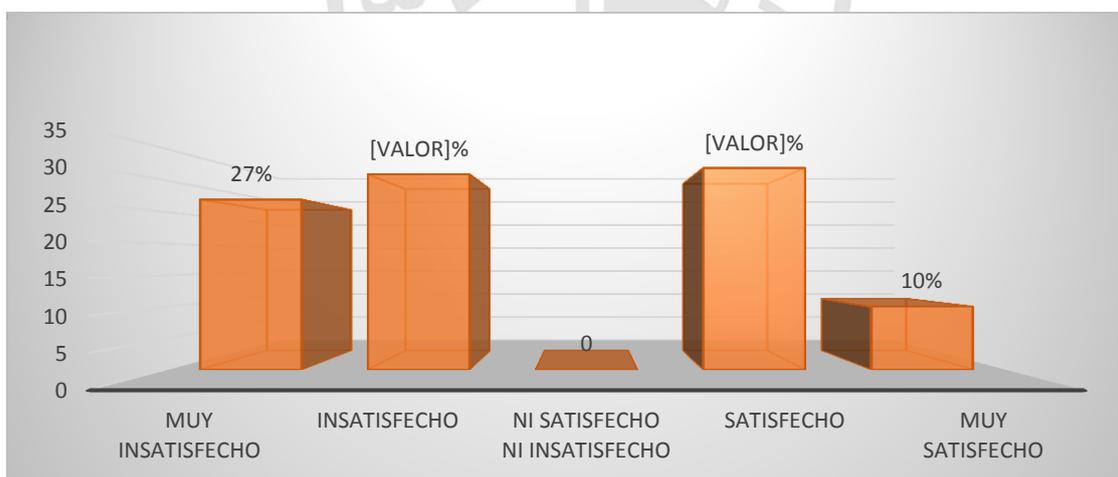
En esta dimensión las respuestas de Muy Satisfecho y Satisfecho abarcan el 49% de la muestra. Esto demuestra que el 49% de los encuestados tiene un buen nivel de satisfacción con las oportunidades de desarrollo. sin embargo, el 50 % de los encuestados se muestra insatisfecho.

**Gráfico N°16.** Satisfacción con la relación subordinado-supervisor. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



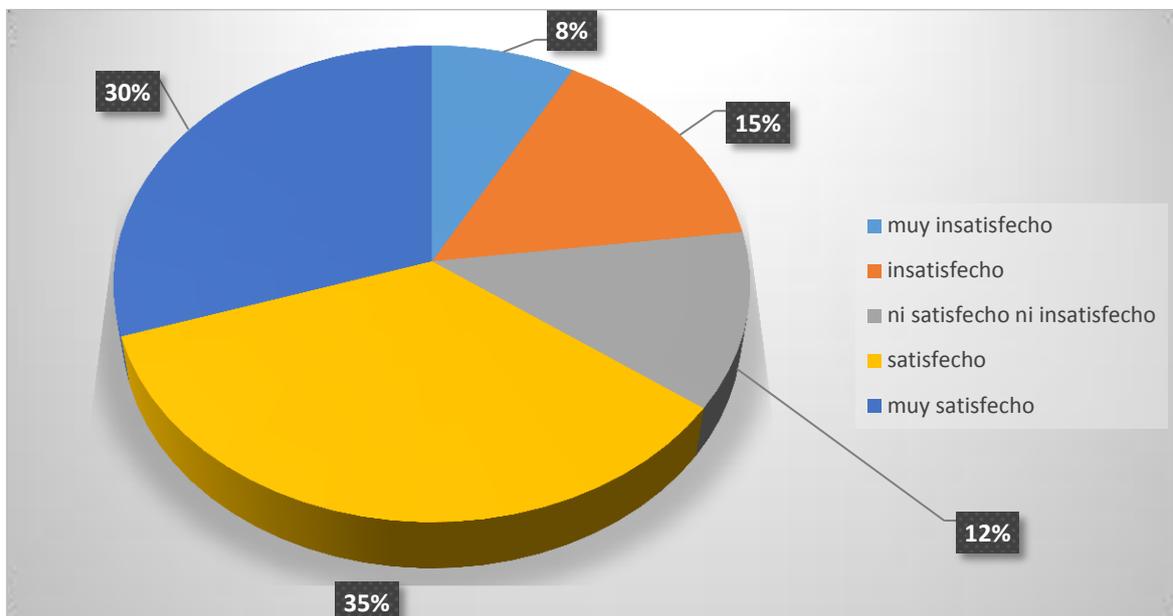
En esta dimensión del trabajo el 72 % de los encuestados mostró satisfacción con sus pares inmediatos superiores, pero también hay un 23 % de insatisfacción.

**Gráfico N°17.** Satisfacción con la remuneración. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



En esta dimensión el nivel de satisfacción alcanzado fue de 42 %, mientras que el 58 % muestra insatisfacción, en esta variable el nivel de satisfacción resultó ser el más bajo de todas dimensiones.

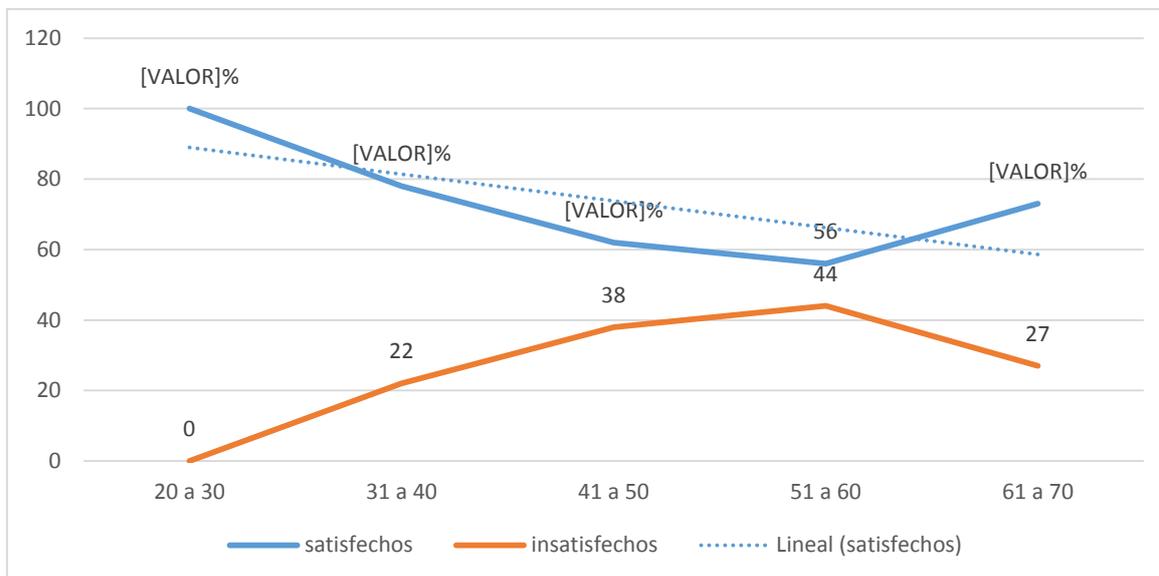
**Gráfico N°18.** Nivel general de satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



En general el 65 % de los médicos encuestados tienen un buen nivel de satisfacción laboral, sin embargo, el 23 % de los encuestados demuestra insatisfacción laboral.

Es necesario hacer notar que el 12 % de los médicos no se muestran satisfechos ni insatisfechos.

**Gráfico N°19.** Análisis de relación entre Edad Vs. % de satisfacción laboral.  
Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



**P valor = 0.24 (Chi<sup>2</sup>)**

En el gráfico de Edad Vs. Satisfacción laboral, se observa que existe un nivel de satisfacción del 100 % en el rango de edades de 20 a 30 años, luego del cual decae hasta aproximadamente los 60 años, donde vuelve a incrementarse hasta el 73 % después de los 60 años. Y en línea punteada azul se observa la tendencia de la variable satisfacción, siendo descendente en el tiempo.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable edad y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Tabla N°1.** Análisis de relación entre género y el nivel de satisfacción laboral.  
Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016

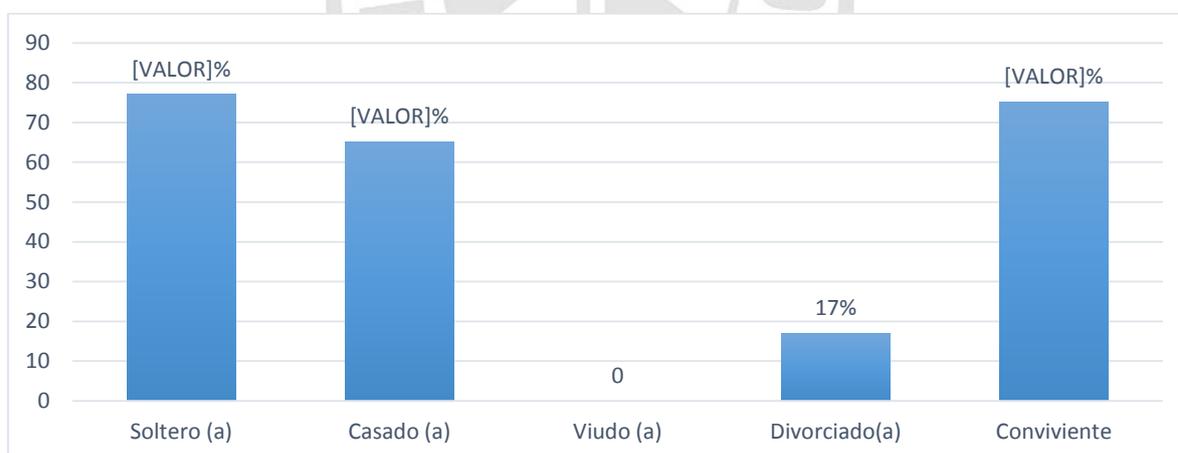
género	Muy insatisfecho	Insatisfecho	No Sat/Insat	Satisfecho	Muy satisfecho	Total, general	género Vs. %Buena satisfacción
Masculino	3	10	5	21	13	<b>52</b>	<b>65%</b>
Femenino	4	4	6	12	15	<b>41</b>	66%
<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>93</b>	

**P valor = 0,96(Chi<sup>2</sup>)**

En la tabla de contingencia adjunta podemos observar que no existe mayor variabilidad entre ambos géneros en nuestra muestra.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable género y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Gráfico N°20.** Análisis de relación entre estado civil Vs. satisfacción laboral.  
Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



**P valor = 0,42 (Chi<sup>2</sup>)**

este gráfico relaciona estado civil vs satisfacción laboral, se puede observar un mejor nivel de satisfacción para los solteros del 77 % y convivientes 75 %, respecto al nivel de satisfacción para los casados del 65 %.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable estado civil y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Tabla N°2.** Análisis de relación entre el número de hijos y el nivel de satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016

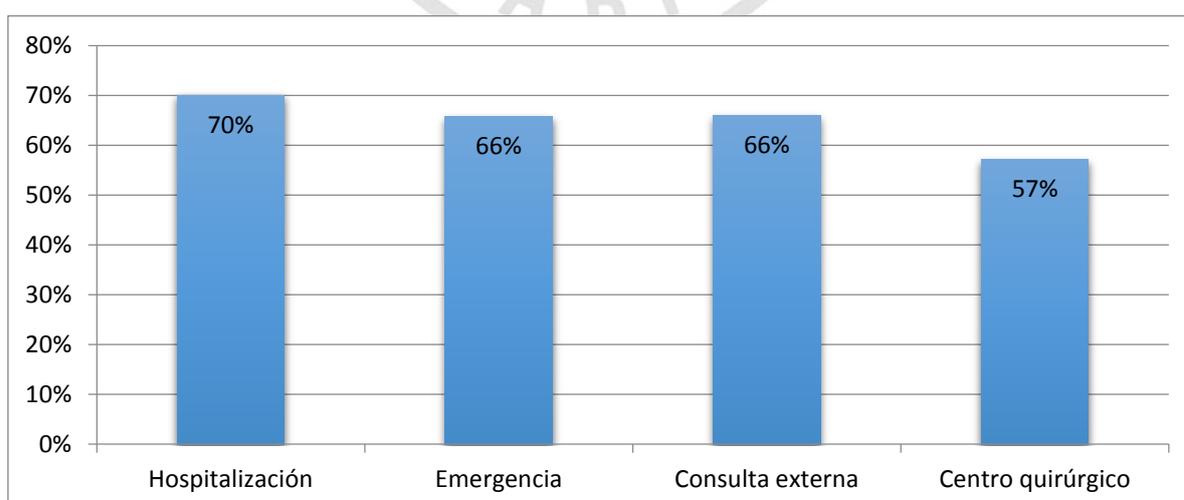
N° Hijos	Muy insatisfecho	Insatisfecho	No Sat/Insat	Satisfecho	Muy satisfecho	Total, general	N° Hijos Vs. satisfacción
0	1	1	2	11	11	<b>26</b>	<b>85%</b>
1	2	4	2	4	3	<b>15</b>	<b>47%</b>
2	3	5	5	8	8	<b>29</b>	<b>55%</b>
Más de 2 hijos	1	4	2	10	6	<b>23</b>	<b>70%</b>
<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>93</b>	

**P valor = 0,34(Chi<sup>2</sup>)**

En la tabla de contingencia adjunta podemos observar el número de hijos por encuestado y según el nivel de satisfacción, notándose que los valores son muy cercanos entre aquellos que no tienen hijos que los que tienen 2 hijos y los que tienen más de 2 hijos. El porcentaje de satisfacción es mayor para el grupo de médicos que no tiene hijos respecto a los que tienen hijos.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable número de hijos y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Gráfico N°21.** Análisis de relación entre el área de trabajo Vs. satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016

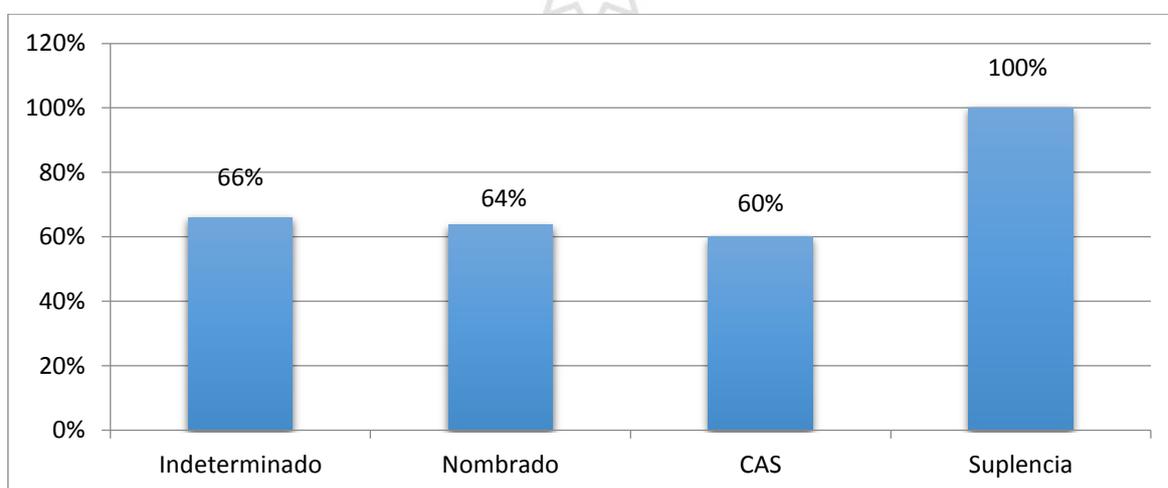


**P valor = 0,96(Chi<sup>2</sup>)**

Al relacionar el área de trabajo de los encuestados y satisfacción laboral se observa que los participantes que trabajan en el área de hospitalización muestran mejores niveles de satisfacción del 70 %, respecto a los que trabajan en emergencia, consulta externa y centro quirúrgico, siendo este último el más bajo del 57 %.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable área de trabajo y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Gráfico N°22.** Análisis de relación entre el tipo de contrato Vs. satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016

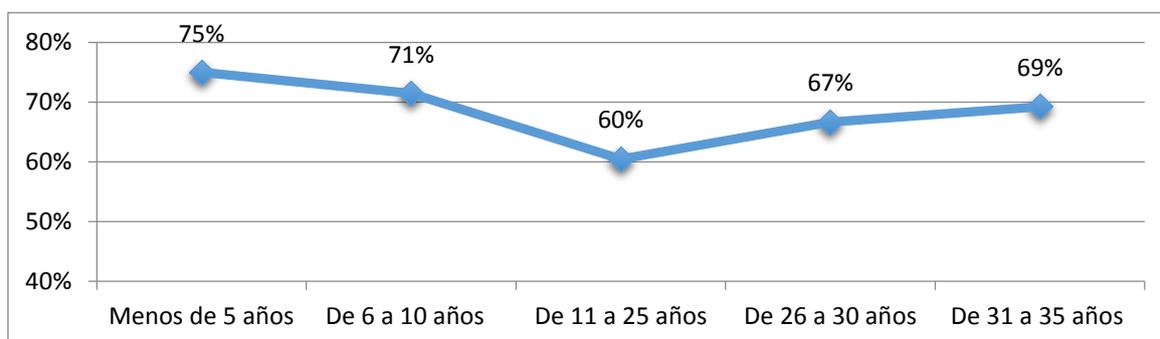


**P valor = 0,76(Chi<sup>2</sup>)**

En el gráfico adjunto observamos que el tipo de contrato indeterminado, nombrado y CAS tiene un nivel de satisfacción por encima del 60 %, sin embargo, los médicos que tiene contrato bajo la modalidad de suplencia llegan al 100%.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable tipo de contrato y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Gráfico N°23.** Análisis de relación entre los Años en la especialidad Vs.



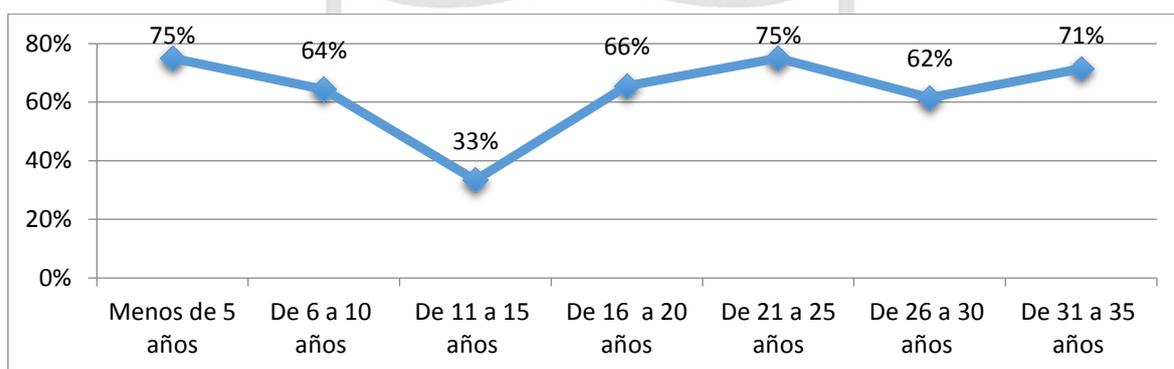
satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016

**P valor = 0,78**

El siguiente gráfico ilustra el comportamiento de los años en la especialidad y satisfacción laboral, se observa que durante los primeros 5 años en la especialidad el nivel de satisfacción es de 75 %, luego esta decae hasta los 25 años, para volver a incrementarse hacia los 30 a 35 años en la especialidad en esta muestra.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable años en la especialidad y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Gráfico N°24.** Análisis de relación entre los años en su actual puesto de trabajo Vs. satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



**P valor = 0,69(Chi<sup>2</sup>)**

En el siguiente gráfico se puede apreciar que los porcentajes de mayor satisfacción que presentan los médicos en sus puestos de trabajo se dan en los primeros 5 años, luego en el periodo 21 a 25 años y por último a los 31 a 35 años.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable años en su actual puesto de trabajo y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Tabla N°3.** Análisis de relación entre la tenencia de otro trabajo y el nivel de satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016

Tenencia de Otro trabajo	Muy insatisfecho	Insatisfecho	No Sat/Insat	Satisfecho	Muy satisfecho	Total, general	Tenencia de Otro trabajo Vs. satisfacción

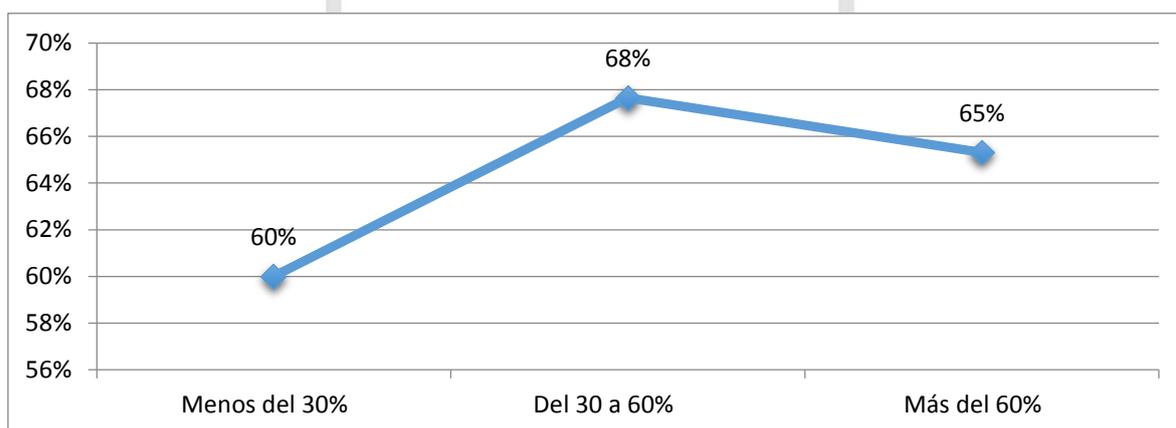
Si	3	9	10	25	18	<b>65</b>	<b>66%</b>
No	4	5	1	8	10	<b>28</b>	<b>64%</b>
<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>28</b>	<b>93</b>	

**P valor = 0,86(Chi<sup>2</sup>)**

En la tabla de contingencia adjunta se observa que los médicos que tienen más de un trabajo tienen un nivel mayor de satisfacción del 66 % de los encuestados, respecto a aquellos que tiene un solo trabajo.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable tenencia de otro trabajo y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Gráfico N°25.** Análisis de relación entre el % salario del hospital Vs. satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016

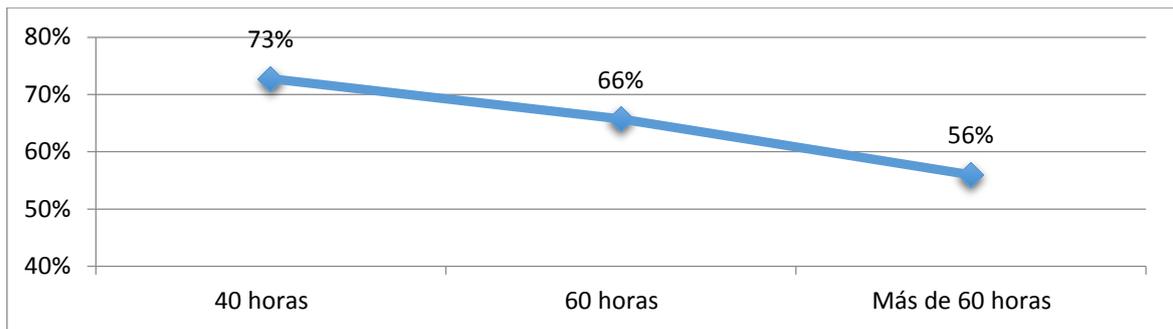


**P valor = 0,90(Chi<sup>2</sup>)**

En el gráfico, podemos observar que aquellos médicos que reciben un salario del hospital que representa entre el 30% y 60% de sus ingresos totales, tienen el mayor nivel de satisfacción incluso de aquellos que perciben ingresos de más del 60 %.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable porcentaje del salario del hospital y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .

**Gráfico N°26.** Análisis de relación entre el número de horas de trabajo por semana Vs. satisfacción laboral. Hospital III Essalud Suárez-Angamos 2016



**P valor = 0,23(Chi<sup>2</sup>)**

En el gráfico de líneas podemos observar que los médicos que trabajan 40 horas a la semana tienen el mayor porcentaje de satisfacción respecto a aquellos que trabajan mayor cantidad de horas por semana.

No existe asociación estadísticamente significativa entre la variable número de horas de trabajo por semana y satisfacción laboral general ya que  $P > 0.05$ .



## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

Medir la satisfacción laboral es importante para cualquier tipo de empresa de servicios, no solo desde el punto de vista de bienestar personal sino también en términos de productividad que continuamente es medido, a través de un control de calidad como parte integral del proceso de la industria de servicios, para proteger y satisfacer a quien proporciona la atención y a quien la recibe. Los proveedores de la atención médica no deben ser la excepción en estas prácticas aceptadas en otros entornos, este constructo abarca múltiples dimensiones y fácilmente se ve influenciada por las particularidades de cada sujeto, características laborales, organizacionales y de la sociedad.

la satisfacción laboral se ha vinculado a una serie de factores de satisfacción como: formación continua, equidad en los premios, relaciones interpersonales, preparación científico-técnica del profesional, disponibilidad de tecnología, remuneración, género, satisfacción con la carrera, reconocimiento, etc. y es la respuesta que expresa el personal médico asistencial acerca del nivel de satisfacción que hemos evaluado a través de las siguientes dimensiones: por el trabajo actual, con el ambiente físico del trabajo, forma en que realiza su trabajo, oportunidades de desarrollo, relación subordinado-supervisor, remuneración.

como resultado de la combinación de los factores asociados surge la satisfacción laboral donde la remuneración es solo una parte de ellos, el reto de las gerencias administrativas para mejorar la satisfacción es asegurar un ambiente de trabajo positivo, que la moral de los empleados se encuentre al tope, donde se sienta valorado, que cuente con la confianza de sus compañeros, de sus superiores, el cual es un factor clave para captar y retener un talento a marcar la diferencia así mismo es imprescindible que tengan los recursos necesarios para llevar a cabo sus actividades y en salud implica tener una infraestructura de punta y personal calificado de acuerdo a las exigencias internacionales.

Identificar y analizar los factores que se vinculan a la satisfacción de los empleados es fundamental para las empresas, porque se ha demostrado que colaboradores motivados y felices en su trabajo son más productivos, creativos, trabajan mejor en equipo, se adaptan con facilidad a los cambios, el grado de

compromiso con la empresa aumenta y desarrollan tolerancia al estrés y también es importante para el propio trabajador porque en un ambiente favorable, permite desarrollar sus cualidades profesionales, son más proactivos en su día a día y tienen una mejor calidad de vida familiar.

Mantener motivado y cohesionado al equipo genera mayor satisfacción en el puesto de trabajo, teniendo en cuenta que hay estudios como el de Harvard Business School que demuestran que la motivación puede perderse tras 6 meses en el puesto de trabajo en el 85 % de los casos, esta motivación no solo debe mantenerse a través de incentivos y programas de recompensa, sino también a través del desarrollo profesional y creación de oportunidades a largo plazo, delegar responsabilidades, fomentar nuevas ideas, recompensas y reconocimientos no monetarios por los logros alcanzados y metas de productividad por el empleado.

Actualmente la organización de Essalud se encuentra en un proceso de cambio social, económico, reestructuración de las prestaciones y las redes de referencia, tercerización y dentro de este proceso es importante contar con personas motivadas, satisfechas con el trabajo y la organización para poder cumplir los objetivos y metas trazadas.

Entonces se deduce que para las empresas y para el trabajador la satisfacción laboral es deseable y necesaria, en este trabajo hemos medido el grado de satisfacción laboral a un grupo de médicos de todas las especialidades, es la primera vez que en este Hospital se realiza este tipo de encuesta sólo al personal médico, con la intención de conocer que tan satisfechos en general se encuentra el personal médico y en 6 dimensiones del trabajo.

El nivel general de satisfacción laboral del personal médico en nuestra encuesta es de 65 %, que corresponde a 35 % de satisfechos y 30 % de muy satisfechos. Sin embargo, es importante destacar que existe un 35 % de médicos no satisfechos distribuidos en 15 % de insatisfechos y 8 % de muy insatisfechos, cabe mencionar que el 12 % se considera ni satisfechos ni insatisfechos. Los resultados de satisfacción son muy variados que van desde el 74 % de satisfacción en estudios de Sharma <sup>15</sup>, en la India. Pavón <sup>7</sup>, en México reportó 58,1 % de satisfacción. Behmann <sup>3</sup>, en Alemania encontró que el 64 % se

encontraba satisfecho o muy satisfecho. Para Hirukawa <sup>22</sup>, en el Hospital universitario de Chiba- Japón- encontró que el nivel de satisfacción en la consulta por parte de los médicos fue de 67 %. Nojima <sup>23</sup>, también en Japón, la isla de Oki reporta 90 % de satisfacción. En Perú el 61,9 % de los médicos a nivel nacional se encuentra satisfecho con su trabajo según el INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) <sup>8</sup>, hasta 22,7 % de satisfacción del personal médico en un estudio de Bobbio y Ramos <sup>19</sup> en el Hospital dos de mayo y Zelada <sup>52</sup> 32 % de satisfacción en el centro de salud conde de la vega baja en Lima. Los resultados de satisfacción de nuestra serie son similares a los encontrados a nivel nacional y también dentro del promedio de algunos estudios en México, la India, Brasil, Alemania y Japón, sin embargo, fueron mejores a los encontrados en el Hospital dos de mayo y el centro de salud conde de la vega baja en Lima que pertenecen al MINSA.

Respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral los resultados encontrados en nuestro estudio fueron:

Satisfacción por el trabajo, el 75 % de los encuestados se encuentran satisfechos con las tareas que realizan, sin embargo, los ítems menos valorados en esta dimensión fueron: la buena relación con los miembros de mi servicio, reconocimiento que se obtiene por un buen servicio y sus colegas de su grupo de trabajo. Zuger <sup>13</sup> en un reporte especial sobre disatisfacción en Massachusetts encontró mayor disatisfacción en los últimos 5 años en la práctica médica, que incluye carga de trabajo, gastos, tiempo empleado en temas administrativos que se repite también en los médicos californianos. Rossi <sup>4</sup> en un Hospital Argentino encuentra falta de reconocimiento en el 61 % de los médicos, acoso por parte de sus pares en el 13 % como causa de insatisfacción por el trabajo. Pavón <sup>7</sup> en México reporta 29,6 % falta de reconocimiento como causa de insatisfacción en el trabajo, Behmann <sup>3</sup> reporta 87 % de buena atmosfera en el trabajo como causa de satisfacción, para Da costa <sup>20</sup>, en Brasil la prevalencia de satisfacción en el trabajo es de 66,4 %. Rizvi <sup>12</sup>, en una revisión sistemática de los factores que influyen en la satisfacción encontró que las mujeres se mostraban menos satisfechas con el reconocimiento que sus pares varones. Los resultados de satisfacción en el trabajo en este estudio son buenos y similares a los encontrados en las diferentes series, sin embargo, se debe prestar atención a los ítems menos valorados por

que son un componente importante de la relación que existe entre los médicos y la falta de reconocimiento por parte de la institución.

Satisfacción con el ambiente físico del trabajo. En esta serie de datos se encuentra que el 64 % de los encuestados se muestran satisfechos con el ambiente físico, mientras que el 34 % reconoce insatisfacción por el lugar donde trabaja, el 2 % se considera ni satisfecho ni insatisfecho, los ítems menos valorados en esta dimensión son: la ventilación de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo, la limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo. Hotchkiss <sup>17</sup>, reporta que entre los factores asociados con la motivación y la satisfacción laboral esta última disminuye con la falta de recursos, inadecuadas instalaciones y malas recompensas financieras. Existen normas internacionales como la ISO 9004-2000 que señala el deber que tiene las organizaciones para asegurar un ambiente cuya influencia sea positiva en la motivación, la satisfacción y el desempeño del personal. la cual debería conocer y aplicar Essalud para revertir este porcentaje de insatisfacción y mejorar las condiciones para el grupo que se considera, ni satisfecho ni insatisfecho el cual se podría pensar, que solamente llega cumple su trabajo y se marcha.

Satisfacción por la forma en que realiza su trabajo. el 78 % del personal médico encuestado muestra satisfacción con la forma que realiza su trabajo, el ítem menos valorado es la satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo. Este ítem valora el resultado de la atención hacia el paciente, llama la atención que sea uno de los más bajos por ser el fin supremo de todo médico, o no se entendió bien la pregunta o son los factores asociados a la atención, que le dan una menor valoración en esta dimensión, como el tiempo dedicado a la atención, material médico insuficiente, medicamentos que no se ajustan a las necesidades del paciente, variables que no han sido parte de este estudio; en todo caso, se debería ampliar el estudio para conocer la causa. Zuger <sup>13</sup>, en un reporte sobre disatisfacción, encuentra que la satisfacción médica ha disminuido sustancialmente en los últimos 10 años siendo una de las principales causas la carga de trabajo.

Satisfacción con las oportunidades de desarrollo. El nivel de satisfacción de esta variable es de 49 % en este estudio, este es el primer valor más bajo alcanzado

hasta ahora de las 6 dimensiones, y el nivel de insatisfacción llega a 50 %. Rizvi <sup>12</sup> reporta que las médicas mujeres se encontraban menos satisfechas con las oportunidades de carrera y ascenso. Ramos y Bobbio <sup>19</sup>, también reportaron como factor de disatisfacción la falta de oportunidades de promoción y ascenso en el personal de enfermería. Sin embargo, Hooker <sup>21</sup> encontró en 39 publicaciones que las oportunidades de desarrollo están vinculadas con alto grado de satisfacción laboral. Así mismo Nojima <sup>23</sup>, encontró que las oportunidades de desarrollo profesional estaban vinculadas a un grupo de médicos no satisfechos. Tanto los resultados de Rizvi <sup>12</sup> y Nojima <sup>23</sup>, se relacionan con los encontrados en este estudio. Los ítems menos valorados son: oportunidades de capacitación y el hecho de tener que rotar en otras áreas, cabe mencionar que la capacitación es el pilar fundamental de todo médico para mantenerse a la vanguardia de los avances científicos y aplicarlos en mejora del paciente y la institución debería invertir para mejorar las oportunidades de desarrollo.

Satisfacción con la relación subordinado supervisor. El 72 % de los médicos encuestados se mostró satisfecho y el ítem menos valorado fue la proximidad y frecuencia con que es supervisado. Ramos y Bobbio <sup>19</sup>, reportaron que uno de los factores asociados a satisfacción laboral es la relación con los jefes de servicio. Chiang <sup>2</sup>, reporta que la relación más alta en satisfacción laboral se dio con la variable supervisión al comparar hospitales públicos en Chile. Cadena <sup>14</sup>, en un estudio de satisfacción del cliente interno en servicios de odontología en Medellín encuentra un alto índice de satisfacción en la relación con el jefe inmediato. Gallardo<sup>10</sup> encuentra que las relaciones interpersonales en el trabajo tienen impacto positivo en la satisfacción especialmente las relaciones con la jefatura en un estudio del personal de salud en Lima. Todos estos resultados son similares a los encontrados en este estudio. La jefatura debe estar siempre dispuesta a discutir cualquier preocupación que tengan los médicos, que estén afectando su capacidad de trabajar con eficacia, eficiencia y que esté obstaculizando su satisfacción en el trabajo.

Satisfacción con la remuneración. El grupo de encuestados valora esta dimensión de la siguiente forma: el 42 % se mostró satisfecho con la remuneración, es el segundo valor más bajo registrado en la data de satisfacción. Y el 58 % se mostró insatisfecho. El ítem menos valorado es el salario que usted recibe, seguido con

el ítem la forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales. Drugus <sup>11</sup>, reporta como factor de disatisfacción bajo salario en el 39,98 % en un grupo de profesionales de cuidados de la salud. Pavón <sup>7</sup>, reporta que la remuneración es una de las variables de menor satisfacción con el 27,7 %. Hooker<sup>21</sup> concluye que la asistencia médica puede experimentar satisfacción en el trabajo mejorando la competitividad salarial. Las empresas deben tener mecanismos para evaluar el desempeño y ofrecer mejores remuneraciones a los mejores, los incentivos como bonos, horas extras, vacaciones pagadas generan una mayor satisfacción laboral.

En este estudio no se encontró que exista asociación entre las variables propias estudiadas y el nivel de satisfacción general.



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### V.1 CONCLUSIONES

1. El nivel general de satisfacción laboral del personal médico del Hospital Essalud Suárez-Angamos III es de 65 %. Las dimensiones menos valoradas que contribuyeron a disminuir el porcentaje de satisfacción son: satisfacción con el ambiente físico y la dimensión satisfacción con la remuneración. las variables analizadas: edad, sexo, estado civil, número de hijos, área de trabajo, tipo de contrato, años en la especialidad médica, años en su actual puesto de trabajo, tenencia de otro trabajo, porcentaje que representa el salario del hospital en relación a sus ingresos totales, horas que trabaja en promedio a la semana. No se encontró asociación con el nivel general de satisfacción.
2. El nivel de satisfacción del personal médico, en la dimensión satisfacción por el trabajo, es del 75 %. Los ítems mejor valorados son: el apoyo administrativo que reciben, la participación que tienen en las decisiones de su servicio o departamento y la autonomía que tiene para planificar su propio trabajo. En la dimensión Satisfacción con el ambiente físico del trabajo, el nivel de satisfacción es de 64 %. Los ítems mejor valorados: las condiciones físicas en las cuales desarrollo su trabajo y la disponibilidad de recursos tecnológicos. En la dimensión satisfacción por la forma en que realiza su trabajo. El 78 % del personal médico se encuentra satisfecho, los ítems que contribuyen a mejorar esta dimensión son: la oportunidad que le ofrece el trabajo de realizar su acto médico donde más se sienta a gusto, los objetivos y metas de productividad que debe alcanzar, la relación con las autoridades más inmediatas y el apoyo que recibe de la jefatura.
3. En la dimensión satisfacción con las oportunidades de desarrollo. El nivel de satisfacción alcanzado es de 49 %, obteniéndose un nivel alto de insatisfacción del 50 %. Los ítems mejor valorados: las oportunidades con que cuentan de desarrollar un cargo de mayor nivel, la igualdad y justicia

de trato que recibe de su institución. El nivel de satisfacción alcanzado en la dimensión satisfacción con la relación subordinado supervisor es del 72 % de los encuestados. Los ítems mejor valorados: la forma en que su jefatura juzga su trabajo y la forma en que usted recibe información y capacitación en reunión de gestión por parte de la jefatura. En la dimensión satisfacción con la remuneración. Los médicos se sintieron satisfechos en el 42 %, siendo la insatisfacción predominante de 58 %. El ítem mejor valorado sus condiciones laborales.



## V.2 RECOMENDACIONES

1. Mejorar las condiciones de: la ventilación, el entorno físico, el espacio que dispone para su trabajo, la limpieza, higiene, salubridad, la relación con los miembros del servicio y con los colegas de su grupo de trabajo, ofrecerle reconocimiento por un buen trabajo realizado y oportunidades de capacitación, evitar el exceso de rotación en otras áreas, establecer pautas de supervisión evitando que estas sean asfixiantes, mejorar los mecanismos de compensación económica.
2. Incrementar la data abarcando el mayor número de encuestados, considerar el tipo de estudio longitudinal, la encuesta debe responderse en un ambiente neutro como en la casa, con tranquilidad y tomándose el tiempo necesario. Crear conciencia en el personal médico que las encuestas de satisfacción sólo tienen el objetivo de direccionar las políticas y estrategias para la mejora continua y no con otro fin.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiang M, Martín M, Núñez A. Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. Universidad pontificia ICAI/ICADE comillas; 2010.p 148-156.
2. Chiang M, Salazar C, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, vol.16 (2):61-76, 2007.
3. Behmann M, Schmiemann G, Ligner H, Kühne K, Hummers E, Schneider N. Job satisfaction Among primary care physicians. *Dtsch Arztebl Int* 2012; 109 (11): 193-200.
4. Rossi G, Cagnoni A, Giser E, Luciano J, Cortés L, Leroose C, et al. Encuesta sobre satisfacción laboral de los médicos de un hospital público. *IntraMedJOURNAL* [Revista on-line] 2013 [consultado 10 de marzo 2016]; 2(1). Disponible en: [http://www.journal.intramed.net/index.php/intramed\\_journal/article/view/207/77](http://www.journal.intramed.net/index.php/intramed_journal/article/view/207/77).
5. Coleman M, Dexter D, Nankivill N. Factors Affecting Physician Satisfaction and Wisconsin Medical Society Strategies to Drive Change. *VMJ* [Revista on-line] 2015 [consultado el 10 de marzo 2016]; 114(4). Disponible en: <https://www.wisconsinmedicalsociety.org/WMS/publications/wmj/pdf/114/4/135.pdf>.
6. Carrillo C, Solano M, Martínez M, Gómez C. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* nov.-dic. 2013;21(6):1314-20.
7. Pavón P, Gogeoascoechea M, Blázquez M, Blázquez C. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. *Salud en Tabasco* [Revista on-line] 2011[consultado el 10 de marzo 2016]; 17(1,2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48721182003>
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática, encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud informe final. Lima junio 2015.pp 9-15.

9. Perez-clordia I, Grima F, Brugos A, Aguinaga I. Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *An. Sist. Saint, Navar.* 2013, vol 36 No. 2, mayo-agosto.
10. Gallardo R, Carmona M, Novales M. El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Liberabit: lima (Perú)* 16(2):193-202,2010.
11. Drugus D, Oprean C, Azoicaid D. Study on health professionals' perception of quality of healthcare provided to patient. *Rev Med Chir Soc Nat Lasi.* 119 (2): 517-21. Apr-jun 2015.
12. Rizvi R, Raymer L, Kunik M, Fisher J. Facts career satisfaction for women physicians in the United States: A sistematic Review. *Women health.* 2012;52(4):403-21.
13. Zuger A. Special Report. Dissatisfaction with the medical practice. *N. Eng J. Med* 350;1, January 1, 2004.
14. Cadena R, Giraldo L, Mora S. Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS oral Medic SAS. Tesis de maestria. Medellin, Colombia. Instituto de ciencias de la salud CES, 2010. 18 pp.
15. Sharma M, Goel S, Singh S, Sharma R. Determinants of Indian physicians satisfaction and dissatisfaction from their job. *Indian J. Med Res* 139 March 2014, pp 409-417.
16. Iriarte L. Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el complejo hospitalario de Navarra. Trabajo fin de master. Navarra, España. Universidad pública de Navarra. 2011. 15 pp.
17. Hotchkiss D, Banteyerga H, Tharaney M. Job satisfaction and motivación Among Public sector health workers: evidence from Ethiopia. *Human Resources for health* 2015, 13: 83 Biomed Central. DOI 10.1186/s/2960-015-0083-6.
18. Chiang M, Salazar M, Martín M, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud trab. (Maracay)* 2011, Ene.- jun., 19(1), 05-16.

19. Ramos W, Bobbio L. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Rev. Perú. Epidemiol. [Revista on-line] 2010 [consultado el 27 de abril 2016]; 14(2). Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>.
20. Da costa S, Da Moca V, Prado L. Factores asociados a la satisfacción en el trabajo en centros de atención psicosocial. Rev. Latino- Am. Enfermgen Nov-Dic 2014; 22 (6): 950-8.
21. Hooker R, Kuilman L, Everett C. Physician's assistant job satisfaction: A narrative review of empirical research. J Physician Assist Educ. 2015 dec; 26 (4): 176-88.
22. Hirukawa M, Ohira Y, Uehara T, Noda K, Suzuki S, Shikino K, et al. Satisfaction of patients and Physicians with outpatient consultations at a university hospital. Intern Med. 2015; 54 (12): 1499-504.
23. Nojima Y, Kumakura S, Owoda K, Hamano T, Kimura K. Job and life satisfaction and preference of future practice locations of physicians on remote islands in Japan. Hum Resour Health. 2015 may 26; 13: 39.
24. Nava G, Hernández M, Hernández A, Pérez M, Hernández M, Matus R et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién (Mex) Vol. 18, Supl-I: 16-21; 2013.
25. Baldeón C. Factores asociados a la satisfacción del personal de salud del hospital IV Ramiro Prialé Prialé, Huancayo. Ágora Rev. Cient. 2015;02(01):112-124.
26. Oshaglemi T. Job Satisfaction in Higher Education. First edition. United States Of America. Ed. Trafford publishing.2013. pp 1-11.
27. Gamboa E. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes: Revista PsicologíaCientífica.com [serial on the internet] 2010 setiembre [citado 21 de marzo 2016]; 12(16): [aprox 3 p.]. disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-descripcion-teorica-de-sus-determinantes>.

28. Mason C, & Griffin M. group task satisfaction: Applying the construct of job satisfaction to groups. *Small Group Research*. June 2002 vol. 33 No. 3, 271-312.
29. Malagón-Londoño G, Galán R, Pontón G. *Garantía de calidad en salud*. Segunda edición. Bogotá, Colombia. Editorial panamericana médica; 2006. PP. 78-81.
30. Chiang M, Gómez N, Salazar C. Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración / Universidad del Valle / Vol. 30 N° 52 / julio - diciembre de 2014*.
31. Rodríguez A, Retamal M, Lizana J, Cornejo F. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & sociedad | v. 2 | no. 1 | mayo - agosto | 2011*.
32. Arias W, Arias G. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia & Trabajo [Revista on-line] 2014 [consultado el 12 de marzo 2016];16(51)*. Disponible en [www.cienciaytrabajo.cl](http://www.cienciaytrabajo.cl).
33. Gonzales F, Sánchez S, López T. Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba-España. *Estud. Perspect. tur. [Revista on-line] 2011 [consultado el 2 de abril 2016]; 20(5)*. Disponible en: <http://www.scielo.org.ar/scielo.php?=&sci=arttex&pid=S1851-17322011000500005&lng=es&nrm=iso>.
34. Pérez P. [Satisfacción laboral] una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación- hacia un modelo integrador. Tesis de maestría en psicología organizacional y gerencial. Buenos Aires, Argentina. Universidad abierta interamericana. 2011. pp 5-25.
35. Arcos F. "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato". *Disertación de grado previo a la obtención del título de Psicología Organizacional*. Ambato, Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, escuela de Psicología. 2015. pp 14-21.

36. Fuentes S. "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). Tesis para optar el título de Psicología industrial organizacional. Quetzaltenango. Guatemala. Universidad Rafael Landívar, facultad de humanidades. 2012. pp 1-14.
37. Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Administración*, núm. 26, enero-junio, 2015, pp. 5-15.
38. Ramírez A, Benites J. Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México. *Acta Universitaria* Vol. 22 No. 8 noviembre-diciembre 2012. pp 32-42.
39. Monteza N. Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico hospital Essalud Chiclayo, 2010. Tesis para optar el grado académico de magister en enfermería. Chiclayo, Perú. Universidad católica santo Toribio Mogrovejo, escuela de postgrado. 2012. pp 10-25.
40. Olarte L. Los determinantes de la satisfacción laboral: una revisión teórica y empírica. Tesis Bogotá, Colombia. Universidad Jorge Tadeo Lozano, facultad de ciencias económicas. 2011. pp 1-14.
41. Alvarez F. calidad y auditoria en salud. Tercera edición. Bogota, Colombia. Ecoe ediciones. 2015. pp 3-12.
42. Diccionario de la Lengua Española, Real Academia Española, 2001. Vigésima segunda edición. Tomo 2. Impreso en España.
43. Guix J. Calidad en salud pública. *Gac. Sanit.* 2005; 19(4): 325-32.
44. Vargas M, Aldana L. calidad y servicio conceptos y herramientas. Segunda edición. Bogota. Colombia. Ecoe ediciones; 2011. pp. 37-61.
45. Donabedian A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. Un texto introductorio, volumen 10 de perspectivas en salud pública. Edición reimpressa. instituto nacional de salud pública, México, 1992. Pp 9-42.

46. Actualización del Sistema de gestión de la calidad en salud. Boletín oficial del Ministerio de Salud No. 519-2006(30 de mayo del 2006)/Minsa. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>.
47. INFOcalSER blog [Internet]. Venezuela: investigación en calidad del servicio, información y productividad: modelo de calidad de la atención médica de Avedis Donabedian 2011. [último acceso 21 de marzo 2016]. Disponible en: <http://infocalser.blogspot.pe/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
48. Política Nacional de Calidad en Salud RM N° 727-2009/MINSA. Boletín del Ministerio de Salud 2009. Disponible en: [www.minsa.gob.pe/dgsp/direc\\_cs.asp](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/direc_cs.asp).
49. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Documento técnico: RM 519-2006/Ministerio de salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud---Lima: Ministerio de Salud; 2007, 44 pp. Disponible en: [www.minsa.gob.pe/dgsp/direc\\_cs.asp](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/direc_cs.asp). (último acceso 16 de abril 2016).
50. Chiang M, Salazar L, Huerta P, Núñez A. Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Revista Universum No 23 vol. 2 2008. Universidad de Talca.
51. Chiang M, Méndez G, Sánchez G. Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail. Theoria, vol. 19(2): 21-36 2010.
52. Zelada V. nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja 2014. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en Salud Pública. Lima Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, facultad de medicina humana, escuela de posgrado. 2015. pp 1-55.

## ANEXO

### ANEXO N° 2.

#### CUESTIONARIO.

El objetivo de este cuestionario es conocer los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico en esta institución y es de carácter anónimo.

#### A. DATOS PERSONALES.

**Edad (años):**

20 a 30 [ ]

31 a 40 [ ]

41 a 50 [ ]

51 a 60 [ ]

61 a 70 [ ]

**Sexo:** F [ ]

M [ ]

**Estado civil:**

Soltero(a) [ ]

Casado (a) [ ]

Conviviente [ ]

Viudo(a) [ ]

Divorciado [ ]

**Número de hijos:**

0 hijos [ ]

1 hijo [ ]

2 hijos [ ]

Más de 2 hijos [ ]

**Lugar de residencia (distrito):**

.....

#### B. DATOS LABORALES.

¿Cuál es su especialidad?: .....

¿Cuál es el área donde pasa el mayor tiempo en sus horas de trabajo?:

Hospitalización [ ]

Emergencia [ ]

Consulta externa [ ]

centro quirúrgico [ ]

UCI [ ] UVI [ ]

Servicio al que pertenece: .....

**Tipo de contrato:**

Indeterminado [ ]

Nombrado [ ] CAS [ ]

**¿Cuántos años lleva ejerciendo la especialidad médica?:**

Menos de 5 años [ ]

6 a 10 años [ ]

11 a 15 años [ ]

16 a 20 años [ ]

21 a 25 años [ ]

26 a 30 años [ ]

31 a 35 años [ ]

**¿Cuántos años lleva en su actual puesto de trabajo?:**

Menos de 5 años [ ]

6 a 10 años [ ]

11 a 15 años [ ]

16 a 20 años [ ]

21 a 25 años [ ]

26 a 30 años [ ]

31 a 35 años [ ]

**¿Tiene otro trabajo?:**

Sí [ ] No [ ]

**¿Qué porcentaje representa el salario de este hospital en relación a sus ingresos totales?:**

Menos del 30% [ ]

Del 30 a 60% [ ]

Del 60 al 80% [ ]

Más del 80% [ ]

**¿Cuántas horas trabaja a la semana en promedio?:**

40 horas [ ]

60 horas [ ]

Más de 60 horas [ ]

**C. Atendiendo a como usted se siente:**

respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, se presentan varias opciones entre las que UD, se posicionará

marcando con una X aquella casilla que mejor represente su parecer.

1: muy insatisfecho.

2: insatisfecho.

3: ni satisfecho ni insatisfecho.

4: satisfecho.

5: muy satisfecho.

Ítem	Pregunta	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Hay buena relación entre los miembros de mi servicio.					
2	En mi servicio de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
3	La jefatura me estimula para mejorar mi trabajo					
4	Su participación en las decisiones de su servicio o, departamento.					
5	Sus colegas de su grupo de trabajo.					
6	Atención que se presta a sus sugerencias.					
7	Reconocimiento que se obtiene por un buen servicio.					
8	La autonomía que usted tiene para planificar su propio trabajo.					
9	Con respecto a la libertad que se le otorga para elegir su propio método de trabajo.					
10	El apoyo administrativo que usted recibe					
11	La iluminación de su lugar de trabajo.					
12	La ventilación de su lugar de trabajo.					
13	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
14	Las condiciones físicas en las cuales UD., desarrolla su trabajo.					

15	La temperatura de su lugar de trabajo.					
16	La limpieza, la higiene y salubridad de su lugar de trabajo.					
17	La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo.					
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar su acto médico donde más se siente a gusto.					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.					
20	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar su acto médico en lo que mejor se ha capacitado.					
21	Los objetivos, metas de productividad que debe alcanzar.					
22	Su relación con las autoridades más inmediatas.					
23	El apoyo que recibe de su jefatura.					
24	Las oportunidades de hacer carrera funcionaria que le ofrece su institución.					
25	Oportunidades de capacitación que le ofrece su institución.					
26	El hecho de tener que rotar en otras áreas, en sus funciones de su trabajo.					
27	La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución.					
28	El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales.					
29	Su grado de satisfacción general con esta institución.					
30	Las oportunidades con que usted cuenta, de desarrollar un cargo de mayor nivel.					
31	La proximidad y frecuencia con que es					

	supervisado.					
32	La supervisión por parte de su jefatura que ejercen sobre usted.					
33	La forma en que su jefatura juzga su trabajo.					
34	La forma en que usted recibe información y capacitación en reunión de gestión por parte de la jefatura.					
35	El salario que usted recibe					
36	Sus condiciones laborales.					
37	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.					

Muchísimas gracias por su participación.



### **ANEXO 3.**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital III Suarez Angamos 2016”.

“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”.

#### **COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD**

Estimado usuario:

El investigador 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.:

Reinerio Cruz Ramirez.

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y PROCESAMIENTO DE DATOS	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico del Hospital III Suárez-Angamos 2016	¿Cuáles son los factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico del Hospital III Suárez-Angamos?	<p>Objetivo General:</p> <p>Identificar los factores asociados a satisfacción laboral.</p> <p>Objetivo estudio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar los factores asociados a satisfacción laboral.</li> <li>2. Determinar la asociación entre las variables categóricas y el nivel de satisfacción laboral.</li> </ol>	Los factores asociados a satisfacción laboral son: edad (mayor de 50 años), sexo masculino, casados, especialidades no quirúrgicas.	<p>Cuantitativo, analítico, observacional, prospectivo, corte transversal.</p> <p>Diseño: no experimental.</p>	<p>Población: 93 médicos.</p> <p>Se utilizará el software SPSS V23 y Excel 2016 en una PC I3, para el análisis se hará uso de estadística descriptiva y las pruebas Chi 2 para contrastar la hipótesis de investigación.</p>	Cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Chiang 2008.