



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de salud

AUTOR:

Br. Fiorella Zambrano Fernández

ASESOR:

Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios

SECCIÓN:

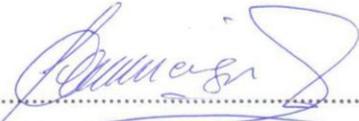
Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

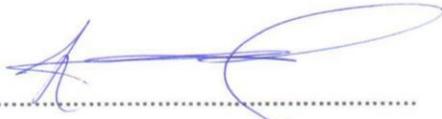
PERÚ – 2017

Página del jurado



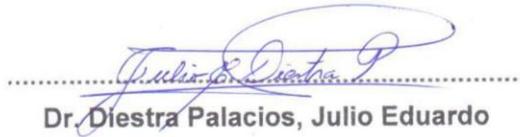
DR : Cuba García, Pompeyo Arquímedes

Presidente



Mg. Hernández Soto, Marlene Rosario

Secretario



Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a las personas que más amo en este mundo.

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y darme salud para lograr mis objetivos. Por darme la firmeza de seguir siempre adelante e iluminar mi camino a lo largo de mi formación académica.

A mi linda familia, a mi esposo por contar siempre con él, en todo momento.

La autora

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento al Dr. Julio Diestra Palacios, bajo cuya dirección se ha efectuado este trabajo, por su constante y permanente apoyo en la elaboración y desarrollo de esta tesis.

A la Universidad Cesar vallejo y toda su plana docente de Posgrado, quienes en todo momento guiaron mis pasos y ahora es el fruto de su esfuerzo y dedicación, gracias por esa formación humanística y científica.

La autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Fiorella Zambrano Fernández, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 43101451, con la tesis titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 12 de Marzo del 2017



Fiorella Zambrano Fernández

DNI 43101451

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada” “Satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud, Ica 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

INDICE

	pág.
PÁGINA DEL JURADO.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
II. MARCO METODOLÓGICO.....	9
2.1. Variables.....	9
2.2. Operacionalización de variables.....	10
2.3. Metodología.....	12
2.4. Tipo de estudio.....	12
2.5. Diseño.....	12
2.6. Población, muestra y muestreo.....	12
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
2.7.1. Técnicas.....	13
2.7.2. Instrumentos.....	13
2.8. Métodos de análisis de datos.....	14
Tabla N° 01: Distribución de trabajadores asistenciales según grupo ocupacional del CSLP.....	15
Tabla N° 02: Distribución de trabajadores asistenciales según condición laboral del CSLP	15
Tabla N° 03: Distribución de trabajadores asistenciales según profesión y condición laboral del CSLP	16
Tabla N° 04: Distribución de trabajadores asistenciales según tiempo de servicio del CSLP	16

Tabla N° 05: Puntuación por factores asociados de la satisfacción laboral.....	17
Tabla N° 06: Puntaje por nivel de satisfacción laboral.....	18
2.9. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS.....	19
3.1. Satisfacción laboral general.....	19
Tabla N° 07: Nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores asistenciales del CSLP	19
Tabla N° 08: Nivel de satisfacción laboral según las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores asistenciales del CSLP	20
Tabla N° 09: Nivel de satisfacción laboral según los beneficios sociales y/o remunerativos.....	21
Tabla N° 10: Nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas en los trabajadores asistenciales del CSLP	22
Tabla N° 11: Nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales en los trabajadores asistenciales del CSLP.	23
Tabla N° 12: Nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal en los trabajadores asistenciales del CSLP.	24
Tabla N° 13: Nivel de satisfacción laboral según el desarrollo de Tareas en los trabajadores asistenciales del CSLP	25
Tabla N° 14: Nivel de satisfacción laboral según la relación con la Autoridad en los trabajadores asistenciales del CSLP.	26
3.2. Satisfacción laboral según grupo ocupacional.....	27
Tabla N° 15: Nivel de satisfacción laboral general según grupo ocupacional en los trabajadores asistenciales del CSLP	27
Tabla N° 16: Nivel de satisfacción laboral por grupo ocupacional según las condiciones físicas y/o materiales en los	

	trabajadores asistenciales del CSLP	29
Tabla N° 17:	Nivel de satisfacción laboral por grupo ocupacional según los beneficios sociales y/o remunerativos en los trabajadores asistenciales del CSLP	30
Tabla N° 18:	Nivel de satisfacción laboral por grupo ocupacional según las políticas administrativas en los trabajadores asistenciales del CSLP	31
Tabla N° 19:	Nivel de satisfacción laboral por grupo ocupacional según las relaciones sociales en los trabajadores asistenciales del CSLP	32
Tabla N° 20:	Nivel de satisfacción laboral por grupo ocupacional según el desarrollo personal en los trabajadores asistenciales del CSLP	33
Tabla N° 21:	Nivel de satisfacción laboral por grupo ocupacional según el desarrollo de tareas en los trabajadores asistenciales del CSLP	34
Tabla N° 22:	Nivel de satisfacción laboral por grupo ocupacional según la relación con la autoridad en los trabajadores asistenciales del CSLP	35
3.3.	Satisfacción laboral según condición laboral.....	36
Tabla N° 15:	Nivel de satisfacción laboral general por condición laboral en los trabajadores asistenciales del CSLP	36
Tabla N° 24:	Nivel de satisfacción por condición laboral según las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores asistenciales del CSLP	37
Tabla N° 25:	Nivel de satisfacción por condición laboral según los beneficios sociales y/o remunerativos en los trabajadores asistenciales del CSLP	38
Tabla N° 26:	Nivel de satisfacción por condición laboral según las políticas administrativas en los trabajadores asistenciales del CSLP	39
Tabla N° 27:	Nivel de satisfacción por condición laboral según las relaciones sociales en los trabajadores	

	asistenciales del CSLP	40
Tabla N° 28:	Nivel de satisfacción por condición laboral según el desarrollo personal en los trabajadores asistenciales del CSLP	41
Tabla N° 29:	Nivel de satisfacción por condición laboral según el desarrollo de tareas en los trabajadores asistenciales del CSLP	42
Tabla N° 30:	Nivel de satisfacción por condición laboral según la relación con la autoridad en los trabajadores asistenciales del CSLP	43
3.4.	Satisfacción laboral según tiempo de servicio.....	44
Tabla N° 31:	Nivel de satisfacción laboral general según tiempo de servicio en los trabajadores asistenciales del CSLP	44
Tabla N° 32:	Nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio según las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores asistenciales del CSLP	45
Tabla N° 33:	Nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio según los beneficios sociales y/o remunerativos en los trabajadores asistenciales del CSLP	46
Tabla N° 34:	Nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio según las políticas administrativas en los trabajadores asistenciales del CSLP	47
Tabla N° 35:	Nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio según las relaciones sociales en los trabajadores asistenciales del CSLP.....	48
Tabla N° 36:	Nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio según el desarrollo personal en los trabajadores asistenciales del CSLP.....	49
Tabla N° 37:	Nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio según el desarrollo de tareas en los trabajadores asistenciales del CSLP.....	50

Tabla N° 38: Nivel de satisfacción laboral por tiempo de servicio según la relación con la autoridad en los trabajadores asistenciales del CSLP.....	51
3.5. Condición laboral y niveles de satisfacción según grupo ocupacional...	52
Tabla N° 39: Nivel de satisfacción según condición laboral en el personal médico del CSLP.....	52
Tabla N° 40: Nivel de satisfacción según condición laboral en el personal técnico asistencial del CSLP.....	53
Tabla N° 41: Nivel de satisfacción según condición laboral en otros profesionales de la salud del CSLP.....	54
3.6. Nivel de satisfacción laboral general y factores asociados en los trabajadores asistenciales del CSLP.....	55
IV. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES.....	59
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
VIII. ANEXOS.....	63

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo, describir la percepción de la población de trabajadores asistenciales del Centro de Salud La Palma de Ica, el nivel de satisfacción en el trabajo que desempeñan en el campo de salud.

Se trabajó con una población muestral de 43 trabajadores asistenciales. Se consideró diez variables de trabajo: Grupo ocupacional, Condición laboral, Tiempo de servicio, condiciones físicas y/o materiales, Beneficios sociales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desarrollo de tareas y Relación con la autoridad.

Este estudio se centraliza en determinar el nivel de satisfacción laboral en el personal, en tres grupos: médicos, otros profesionales de la salud y técnicos asistenciales.

El instrumento utilizado fue elaborado por Sonia Palma Carrillo y validado en un trabajo previo.

Los resultados de este estudio permitieron analizar, desde las percepciones de los participantes, identificar y caracterizar en la gestión los aspectos que causan grado de satisfacción o insatisfacción con los aspectos relacionados a su desempeño profesional.

El resultado final concluye que los niveles de satisfacción laboral “satisfechos y muy satisfechos” en los factores: relaciones sociales 75%, desarrollo personal 91%, desarrollo de tareas 96% y relación con la autoridad 83% reflejan un elevado porcentaje de trabajadores asistenciales entre esos niveles, a diferencia de los otros tres factores: condiciones físicas y/o materiales 19%, beneficios sociales y/o remunerativos 10% y políticas administrativas 40%. Existe un porcentaje considerable de trabajadores asistenciales “indiferentes e insatisfechos” en los factores condiciones físicas y/o materiales 82% y beneficios sociales y/o remunerativos 90%.

Palabras Clave: Satisfacción laboral

ABSTRACT

The present study has as objective, describe the perception of the population's welfare workers from the center of health La Palma of Ica, the level of satisfaction in the work in the field of health.

The sample population were 43 health care workers. Considered ten variables of work: occupational group, employment status, time of service, physical conditions and/or materials, social or remunerative benefits, administrative policies, social relationships, personal development, development of task and relationship with the authority.

This study is centred on determining the level of job satisfaction in the staff, into three groups: doctors, other professionals of the health and health care technicians.

The instrument used was developed by Sonia Palma Carrillo and validated in a previous work.

The results of this study allowed to analyze, from the perceptions of the participants, identify and characterize the management aspects that cause degree of satisfaction or dissatisfaction with aspects related to their professional performance.

The final result concludes that "satisfied and very satisfied" levels of job satisfaction factors: social relations 75%, personal development 91%, development task 96% and relationship with authority and 83%, they reflect a high percentage of health care workers between these levels, unlike the other three factors: physical conditions or materials 19%, social benefits and remunerative 10% and administrative policies 40%. A considerable percentage of health care workers "indifferent and unhappy" in the factors there is physical or material 82% and social or remunerative benefits 90%.

Keywords: Job Satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.

La Satisfacción laboral se define como "un estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración de su trabajo o experiencias de trabajo". También se define como "un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables que tienen los empleados con su trabajo".¹

En el mundo actual altamente competitivo, el trabajo es uno de los aspectos más importantes en la vida de las personas. Y por el tiempo que se le dedica al trabajo, la satisfacción laboral cobra mayor importancia.

En una organización cada individuo tiene sus propios objetivos y necesidades a cumplir, que pueden ser o no indiferentes a los de la organización donde este trabaja. Si el ambiente laboral en su totalidad da lugar a que el trabajador logre sus objetivos, se produce una simbiosis que consigue el beneficio de la organización y el del trabajador.² Por tanto, es de esperar que del grado de satisfacción profesional influyan en el rendimiento y la asistencia del cuidado de salud.³

La satisfacción laboral, de un profesional, en la atención sanitaria es tan importante como la formación científica de este mismo.⁴ Esto incluye que el nivel de calidad de los servicios ofertados por una organización está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que trabajan en ella y en su vinculación con la motivación.^{5,6} Al hablar de calidad de atención, es inherente hablar de satisfacción del usuario y viceversa, lo que hace necesaria su valoración en cualquier modelo de calidad total.⁷⁻⁹

En el análisis actual en salud, el Ministerio de Salud reconoce que un problema importante es la ausencia de políticas de recursos humanos, proponiendo capacitaciones.

El Sector Salud plantea como principios la promoción por sistema de méritos, remuneraciones idóneas y el fomento de la solidaridad en el desempeño de las organizaciones.

Al parecer en las últimas tres décadas se ha instalado en el personal de salud una cultura de desmotivación, falta de liderazgo y empobrecimiento de su producción. El MINSA es el principal empleador del sector salud con el 55% de los recursos humanos. El 63% de los puestos laborales está concentrado en los hospitales. Los profesionales sólo cubren el 48% del total de plazas. El personal técnico constituye la primera fuerza laboral seguida por los médicos y la tercera fuerza es el grupo de personal administrativo y de servicios generales (lavandería, limpieza y mantenimiento), constituyendo el 26% del volumen del total del personal sectorial.¹⁰

Según Richard Web,¹¹ luego de un análisis exhaustivo de la relación economía y valores sociales determina que éstos pueden existir aún a contracorriente de los aspectos económicos y analiza cómo los aspectos institucionales están poniendo más interés en la importancia de la democracia y en la importancia de un buen gobierno para el éxito y en particular de la honestidad entendida como ausencia de la corrupción.

A nivel local, se percibe un ambiente de no satisfacción por cierto sector de trabajadores asistenciales. Son cada vez más frecuentes, las ausencias laborales, la falta de comunicación, etc. Ante todo ello, se ha creído conveniente y necesario, el realizar el presente estudio a fin de dar soluciones inmediatas.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Portero C., S. y Vaguero A., M. (2015), realizaron un estudio titulado “Desgaste Profesional, Estrés y Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en un Hospital Público de Andalucía”. Enfocado en las variables de tipo socio-laboral. Estudio de tipo descriptivo transversal, la muestra fue de 258 enfermeros/auxiliares. Utilizaron como instrumento para medir la variable Estrés, el cuestionario original de Maslach Burnout Inventory la nursing stress scale y el cuestionario Font Roja para medir la satisfacción laboral. Obtuvieron como resultado puntuaciones medias de estrés laboral de un 44.3% y de satisfacción laboral de 65.46%.¹²

Montoya M., J. (2014), en su estudio “Evaluación de la satisfacción laboral y Valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal”,

Madrid, la muestra fue de 360 empleados; estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, utilizó dos instrumentos existentes los cuales fueron modificados, para la “satisfacción laboral” de Jss Spector (job satisfaction survey), que permite evaluar 10 aspectos relevantes en la satisfacción laboral, compuesta por 2 dimensiones: extrínsecas e intrínsecas constituido por 40 ítems y el segundo cuestionario para medir el valor percibido del empleado. Se obtuvo como resultado que los factores intrínsecos como la promoción, las recompensas - reconocimientos y el trabajo en sí, aportan directamente a la satisfacción del empleado presentando una percepción alta del 61%, en cuanto a los factores extrínsecos, se obtuvo una percepción alta del 74%, es decir a pesar de que no generan satisfacción, al menos estas variables hacen que el trabajador esté en un estado de confort, y para el 26% restante, se evidencia insatisfacción reflejada principalmente en la variable sueldo.¹³

Del Salto E, (2014), “Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional mejía”, Quito-Ecuador, población de 4822 y una muestra de 391 personas, se realizó la investigación donde el diseño es observacional de tipo epidemiológico analítico transversal, que permite describir la prevalencia de satisfacción del usuario. Se aplicó un cuestionario de 23 preguntas para medir la satisfacción del usuario. Las conclusiones obtenidas indican que los usuarios del Departamento de Médico se encuentran satisfechos de la atención, también se observó que previa a la atención no fueron tomados los signo vitales en una proporción considerable de los usuarios (32%), el 81% de los usuarios considera que el tiempo de espera es el adecuado.¹⁴

A nivel nacional

Mancilla H., L. y Olarte B., I. (2014), realizaron un estudio titulado Satisfacción Laboral y Estrés Ocupacional en el personal de Enfermería del servicio de Emergencia y Medicina del Hospital Departamental de Huancavelica, estudio descriptivo _ correlacional, diseño no experimental, transversal. Utilizaron dos test psicométrico uno de ellos el de Fair, Look y wall para evaluar la satisfacción

laboral versión española, y el otro test psicométrico de estrés ocupacional con validez de Maslach Burnout Inventory, el cual incluye las dimensiones extrínsecas e Intrínsecas de la teoría de Herzberg. Los resultados que obtuvo fue de un 60.5% del personal de enfermería presenta insatisfacción laboral Alto; el 39.5% presenta satisfacción laboral en un nivel bajo, llegando a una conclusión de existir una relación negativa inversa entre las variables, es decir la correlación fue negativa entre satisfacción laboral y estrés ocupacional.¹⁵

Cabello E, Chirinos J, (2012), "Validación y aplicación de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud", Lima-Perú, aplicaron a una muestra no probabilística de 383 usuarios CE y 384 de E., estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL, obtuvieron como resultados: que el análisis factorial mostró que el 88,9% de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. Las conclusiones obtenidas las encuestas CE y E, han demostrado propiedades psicométricas para ser consideradas como instrumentos válidos, confiables y aplicables, para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de satisfacción e implementar proyectos de mejora.¹⁶

Cuba M, (2011), "Evaluación del cumplimiento de los atributos de la atención primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención", Lima-Perú, se aplicaron 2 encuestas a 240 usuarios escogidos al azar, el tipo de investigación realizada fue descriptivo transversal. Donde se midió el grado de satisfacción con respecto a las dimensiones de: estructura, proceso y los resultados, y el cumplimiento de tres atributos de la atención primaria: primer contacto, integralidad y continuidad. Los resultados obtenidos muestran que el 61,7% de usuarios mostraron satisfacción media y el 23,3% satisfacción alta, concluyendo que el grado de satisfacción con el establecimiento y el cumplimiento de los atributos de la atención primaria fueron percibidos en grado medio.¹⁷

Monteza N. Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico –Hospital EsSALUD – Chiclayo, 2010, en un estudio de 46 enfermeras, encontró que el 42% de ellas considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción en 35% que califica como medianamente satisfecho. En la calificación total de la satisfacción laboral se observó que las enfermeras calificaron las condiciones física y/o materiales y las políticas administrativas como insatisfactorios y las demás dimensiones medianamente satisfactorias, siendo la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos con mayor porcentaje y el desarrollo de tareas con un menor porcentaje.¹⁸

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es, en la actualidad, uno de los temas más relevantes en la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Los estudiosos en el tema, coinciden en que la satisfacción laboral no tiene un concepto global, de aplicación general. Por lo contrario, su apreciación es particular a los empleados con respecto a su entorno y lo que todo esto conlleva.

La importancia de este concepto reside, desde la óptica de la gestión de servicios sanitarios y su importancia no es de actualidad, ya ha sido de interés desde hace casi 4 décadas, en que el grado de calidad de los servicios ofertados en un sistema sanitario está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de los profesionales que trabajan en él y en su vinculación con la motivación. La implantación de un modelo de calidad total requiere, por tanto, conocer la satisfacción laboral de los trabajadores. La calidad de servicios no está tan clara su relación directa con la calidad de la atención al usuario externo, pero sí parece claro que al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización y de sus servicios internos.⁹

En el Perú, son varias las investigaciones realizadas, tratando de explicar este fenómeno, es así que algunos se enfocan al estudio a nivel intrínseco, o sea propios al trabajador. En este caso la satisfacción se ve afectada, según la jerarquía labora. Los empleados de menor jerarquía acusan menor satisfacción laboral. Asimismo, el tiempo de servicio es otro factor influyente en la satisfacción, viéndose afectada a partir de los 10 años de servicio. La edad del trabajador, no muestra datos confiables de ser factor que afecte la satisfacción laboral.²⁰

La satisfacción en el trabajo es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, a la actualidad los estudios realizados y publicados, no son concluyentes.²⁴

Para Robbins S. P. (1987), la satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo; específicamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación con su vida en general. De esta manera en el trabajo ideal influyen factores del propio empleado como: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. En ocasiones estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de las tareas; y características del puesto: satisfacción con el salario, condiciones de trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promoción.²⁷

Robbins (1996: 181) coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción en el puesto, centrándose básicamente, al igual que el anterior, en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola “como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes

positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”.²⁷

Reitz (1977), citado por Arellano (2004), menciona que si el empleado no logra la satisfacción con el trabajo habrá consecuencias negativas en su comportamiento, como ausentismo, rotación de personal, retardos y apatía, por mencionar. En cambio, si se mantienen satisfechos se verá reflejado en actitudes positivas y buena realización de sus funciones. Sin embargo según su satisfacción está determinada por sus características personales y el trabajo mismo.²³

En gestión de calidad, Saturno PJ se cuestiona dónde queda la satisfacción del profesional, refiriéndolo como “cliente interno”, además de que no se menciona en las menciones de calidad que él mismo alude. Por lo que analiza la influencia del prestador de servicios como sigue: (1) La influencia de la satisfacción del profesional en la calidad del servicio y (2) La satisfacción del profesional como cliente interno.²³

El cliente interno es aquel que recibe servicios de otros departamentos del sistema (farmacia, laboratorio, servicios administrativos, etc.) y su satisfacción en el momento de definir calidad del servicio interno es tan importante como para la definición de calidad de los servicios externos. No se puede asegurar que al medir la satisfacción del profesional se mida la calidad de atención del cliente externo. Se estaría midiendo en cambio un aspecto de la calidad de la organización y de sus servicios internos.²³

Para Gibson y Otros (1996: 138) la satisfacción en el trabajo es una predisposición que los sujetos proyectan acerca de sus funciones laborales. El propio autor la define como: “El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo,

hay cinco de ellas que tienen características cruciales”. Siguiendo las indicaciones del propio autor, destacamos:

- Paga: La cantidad recibida y la sensación de equidad de esa paga.
- Trabajo: El grado en el que las tareas se consideran interesantes y proporcionan oportunidades de aprendizaje y de asunción de responsabilidades.
- Oportunidad de ascenso: La existencia de oportunidades para ascender.
- Jefe: La capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.
- Colaboradores: El grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Para finalizar, teniendo en cuenta las aportaciones de los diferentes autores, diremos que la satisfacción laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose desde aquí situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.²⁴

Sobre la conducta generada por los individuos como consecuencia de la satisfacción en el trabajo, de las relaciones que en el mismo se llevan a cabo y del nivel motivacional hacia el mismo, se han generado una serie de teorías de la motivación. Nosotros vamos a describir dos teorías que han contribuido de manera más importante al desarrollo de los modelos de la satisfacción en el trabajo:

A) “La teoría de los dos factores” de Herzberg

B) “El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler.

Idalberto Chiavenato hace referencia a Frederick Herzberg quién formuló la llamada teoría de los factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del

trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”).¹⁶ Esta teoría menciona que cuando los trabajadores hablan de sentirse satisfechos, se refieren a factores intrínsecos del trabajo mismo. Estos factores incluyen logros, reconocimiento, responsabilidad, progreso y crecimiento. También menciona que cuando las personas se sienten insatisfechas con el trabajo, hablan acerca de factores externos como la política, la administración de la empresa, la supervisión, la relación con el jefe, las condiciones de trabajo, las relaciones con los compañeros, la vida privada, la relación con los subordinados, la posición y la seguridad. Se denominan de higiene porque alteran el medio ambiente de trabajo.²³

Menciona Chiavenato que según con las investigaciones de Herzberg, el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable: cuando son óptimos provocan la satisfacción de las personas; cuando son inestables, la impiden.²³

“El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo”, propuesto por Lawler (1973) (citado por Weinert, 1985: 305), remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se consideraba adecuada o si es equiparable el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción.²⁴

Para este modelo, tiene una importancia capital el fenómeno de la percepción individual de la situación laboral y el proceso que conduce

a la satisfacción e insatisfacción está determinado , por lo tanto, básicamente por las siguientes variables; (1) Satisfacción : éxito en la profesión, placer en el trabajo, interacción facilitada por la distribución física, prestigio en la profesión, elevada interacción y relación con colegas y subordinados, tipo de trabajo y ambiente de trabajo estructurados, políticas estables y previsibles de la empresa, remuneración adecuada para la satisfacción de las necesidades básicas; (2) La no satisfacción (frustración) : fracaso en la profesión, insatisfacción en el trabajo, estatus bajo, bajo salario, sensación de desigualdad, escasa interacción y relación con colegas, jefes y subordinados, tipo de trabajo y ambiente de trabajo mal estructurados, políticas imprevisibles de la empresa, lugar de trabajo encerrado, remuneración inadecuada.²³

En la presente investigación se estudió el nivel de satisfacción laboral y los factores asociados a ella según grupo ocupacional, condición laboral y tiempo de servicio del personal asistencial del centro de salud La Palma de Ica, esperando que sirva de estímulo para estudios mayores.

I.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

I.1.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral del Centro de salud La palma, de Ica 2016?

I.2. JUSTIFICACIÓN

I.2.1. Justificación teórica

La presente investigación, tiene un respaldo teórico y busca aportar a la información ya existente, mayores datos en nuestro medio. Debemos mencionar que en la actualidad son pocos los trabajos referidos a la satisfacción laboral en centros de salud, es por eso la necesidad de realizar estudios que nos permitan calcular resultados que nos serán útiles, con el fin de realizar innovaciones en cada una

de los factores que afectan, impulsando de esta manera un incremento significativo en la satisfacción de los trabajadores.

1.2.2. Justificación Practica

Se justifica, porque existe un instrumento (el cuestionario), que ha permitido llevar a cabo un trabajo de campo a la investigadora.

1.2.3. Justificación metodológica

Se justifica, porque se ha seguido un método, que en nuestro caso ha sido el método científico.

I.3. HIPOTESIS

I.3.1. Hipótesis Alterna:

H₁: El nivel de satisfacción laboral en el Centro de salud La Palma, de Ica, es alto.

I.3.2. Hipótesis nula

H₀: El nivel de satisfacción laboral en el Centro de salud La Palma, de Ica, es bajo.

I.4. OBJETIVOS

I.4.1. General:

Describir la Satisfacción laboral del usuario interno

I.4.2. Específicos:

- Describir la satisfacción laboral en su dimensión Grupo ocupacional, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión Condición laboral, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.

- Describir la satisfacción laboral en su dimensión tiempo de servicio, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión Políticas administrativas, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo de tareas, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión relación con la autoridad, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión desarrollo personal, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión beneficios sociales y/o remunerativos, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión relaciones sociales, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.
- Describir la satisfacción laboral en su dimensión condiciones físicas y/o materiales, de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma de Ica, 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

Satisfacción laboral

Dimensiones :

Grupo ocupacional

Condición laboral

Tiempo de servicio

Políticas administrativas

Desarrollo de tareas

Relación con la autoridad

Desarrollo personal

Beneficios sociales y/o remunerativos

Relaciones sociales

Condiciones físicas y/o materiales

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	SUB VARIA BLES	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
SATISFACCIÓN LABORAL	Grupo ocupacional	Categorías que permiten organizar a los servidores en razón a su formación, capacitación o experiencia reconocida.	<p>MÉDICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Generales Especialistas <p>NO MÉDICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Enfermera Obstetra Odontólogo Q. Farmacéutico Trabajador Social Psicólogo Nutricionista Biólogo Microbiólogo Tecnólogo médico <p>TÉCNICOS</p> <p>ASISTENCIALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Téc. de enfermería Téc. de laboratorio 	Médico No médicos Técnicos Asistenciales	Cualitativo Nominal
	Condición laboral	Tipo de vínculo laboral entre el trabajador de salud y la institución	<p>Nombrado</p> <p>Contratado Plazo Fijo</p> <p>Contratado CAS</p> <p>Contratado SNP</p>	Nombrado Contratado	Cualitativo Nominal
	Tiempo de servicio	Periodo de tiempo de relación laboral con el centro de salud al momento de la encuesta.	Años de trabajo	<p>Menos de 1 año</p> <p>2 a 5 años</p> <p>6 a 10 años</p> <p>11 a 15 años</p> <p>16 años a más</p>	Cuantitativa Ordinal

Políticas administrativas	Actividades que realiza dentro de la institución están de acuerdo a su grupo ocupacional y son reconocidas	Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativo
Desarrollo de tareas	Capacidad para organizar el trabajo propio y no verse alterado en el desempeño de su profesión	Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativo
Relación con la autoridad	Grado de percepción que tiene el trabajador hacia el jefe inmediato de su estilo de liderazgo	Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativo
Desarrollo personal	Grado de sentirse capacitado y que desempeña el trabajo que merece	Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativo
Beneficios sociales y/o remunerativos	Grado de satisfacción que el trabajador tiene de acuerdo al sueldo que recibe y relacionado con la magnitud de sus responsabilidades	Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativo
Relaciones sociales	Grado de satisfacción que provocan en el trabajador las relaciones sociales y laborales con sus compañeros de trabajo	Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativo
Condiciones físicas y/o materiales	Opinión que el trabajador tiene de las condiciones del entorno laboral de la institución	Total desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indeciso (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5)	Muy insatisfecho Insatisfecho Indiferente Satisfecho Muy satisfecho	Cualitativo

2.3. Metodología

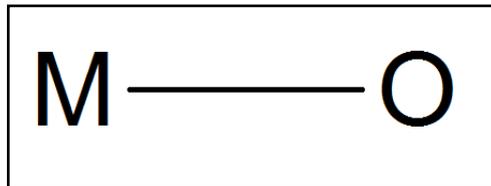
Método observacional

2.4. Tipo de estudio

No experimental

2.5. Diseño

Se utilizará un diseño descriptivo simple, cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de estudio. (Trabajadores asistenciales del CSLP)

O: Información de satisfacción laboral

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población muestral

La población objeto de estudio está constituida por 43 trabajadores asistenciales del Centro de salud La Palma de Ica.

2.6.2. Muestra

La muestra se consideró el total de la población objeto de estudio, constituida por 43 trabajadores asistenciales.

2.6.3. Muestreo

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, en donde la investigadora consideró intencionalmente toda la población.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. Técnicas

La técnica utilizada en la presente investigación fue la **Encuesta** y como instrumento, el **Cuestionario** que se aplicó a los trabajadores asistenciales del CSLP.

2.7.2. Instrumentos

Se aplicó un cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC), elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo.

El cuestionario aplicado se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Lickert. Se consideran las siguientes dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relaciones con la autoridad. El cuestionario consta de 36 ítems, los cuales se ubicaron en desorden con relación a las dimensiones que pertenecen, con el fin de disminuir el sesgo.

Los criterios que toma en cuenta son: Total desacuerdo (1 punto), En desacuerdo (2 puntos), Indeciso (3 puntos), De acuerdo (4 puntos) y Totalmente de Acuerdo (5 puntos). La modalidad de calificación se obtiene de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem, lográndose un puntaje máximo de 180 puntos. Habiendo sido determinada la calificación siguiente: Muy insatisfecho (36 a 45 puntos), insatisfecho (46 a 70 puntos), indiferente (71 a 90 puntos), satisfecho (91 a 120 puntos) y muy satisfecho (121 a 180 puntos).

El instrumento ya se encuentra validado. Fue evaluado por criterio de jueces expertos en el área laboral y entendida en la materia. Fueron aplicados en muestras piloto de trabajadores dependientes en número de 952 y 1393 en los años 1999 y 2004 respectivamente en empresas

de Lima Metropolitana. El estadístico de confiabilidad o de consistencia interna empleado fue Alpha de Cronbach, el cual arrojó el valor de 0.917, lo cual se considera muy aceptable.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para la recolección de datos se utilizaron tablas de distribución de frecuencias en base al resultado del cuestionario SL-SPC aplicada a los trabajadores asistenciales del CSLP que permitió analizar la satisfacción laboral.

El análisis de datos se realizó con el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) V 23 y Microsoft Excel (Hoja de Cálculo). Los resultados serán presentados en tablas de frecuencias absolutas y porcentuales de una y dos entradas. Para la inferencia estadística, se utilizó la prueba de independencia de criterios Chi o Ji Cuadrado (X^2), al 95% de confiabilidad. Se emplearon gráficos y tablas para facilitar la interpretación de los resultados. Las conclusiones se formularon considerando los objetivos planteados y los resultados obtenidos.

Tabla N°01

Distribución de trabajadores asistenciales según grupo ocupacional del Centro de Salud La Palma.

GRUPO OCUPACIONAL	N°	%
MÉDICOS	07	17
OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD	28	65
TÉCNICOS ASISTENCIALES	08	18
TOTAL	43	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Tabla N°02

Distribución de trabajadores asistenciales según condición laboral del Centro de Salud La Palma.

CONDICION LABORAL	Nº	%
NOMBRADO	18	41
CONTRATADO	25	59
TOTAL	43	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP

Tabla N°03

Distribución de trabajadores asistenciales según profesión y condición laboral del Centro de Salud La Palma.

PROFESION	NOMBRADOS	CONTRATADOS	TOTAL
MÉDICOS	03	6	09
OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD	14	10	24
TÉCNICOS ASISTENCIALES	1	9	10
TOTAL	18	25	43

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Tabla N°04

Distribución de trabajadores asistenciales según tiempo de servicio del Centro de Salud La Palma.

TIEMPO DE SERVICIO	Nº	%
0 – 5 AÑOS	26	61
6 – 10 AÑOS	07	17
11 – 15 AÑOS	04	10
16 AÑOS A MÁS	06	12
TOTAL	43	100

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Tabla N° 05

Puntuación por factores asociados de la satisfacción laboral

FACTORES	ITEMS	CRITERIOS DE MEDICIÓN	PUNTAJE
Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32	Total desacuerdo (1)	5 – 8
		En desacuerdo (2)	9 – 12
		Indeciso (3)	13 – 17
		De acuerdo (4)	18 – 21
		Total acuerdo (5)	22 – 25
Beneficios sociales y/o remunerativos	2, 7, 14, 22	Total desacuerdo (1)	4 – 6
		En desacuerdo (2)	7 – 9
		Indeciso (3)	10 – 14
		De acuerdo (4)	15 – 17
		Total acuerdo (5)	18 - 20
Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	Total desacuerdo (1)	5 – 8
		En desacuerdo (2)	9 – 12
		Indeciso (3)	13 – 17
		De acuerdo (4)	18 – 21
		Total acuerdo (5)	22 – 25
Relaciones sociales	3, 9, 16, 24	Total desacuerdo (1)	4 – 6
		En desacuerdo (2)	7 – 9
		Indeciso (3)	10 – 14
		De acuerdo (4)	15 – 17
		Total acuerdo (5)	18 – 20
Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34	Total desacuerdo (1)	6 – 10
		En desacuerdo (2)	11 – 15
		Indeciso (3)	16 – 20
		De acuerdo (4)	21 – 25
		Total acuerdo (5)	26 – 30
Desarrollo de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35	Total desacuerdo (1)	6 – 10
		En desacuerdo (2)	11 – 15
		Indeciso (3)	16 – 20
		De acuerdo (4)	21 – 25
		Total acuerdo (5)	26 – 30
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36	Total desacuerdo (1)	6 – 10
		En desacuerdo (2)	11 – 15
		Indeciso (3)	16 – 20
		De acuerdo (4)	21 – 25
		Total acuerdo (5)	26 – 30
TOTAL	36		36 - 180

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Tabla N° 06

Puntaje por nivel de satisfacción laboral

NIVEL DE SATISFACCIÓN	PUNTAJE
Muy insatisfecho (1)	36 a 45
Insatisfecho (2)	46 a 70
Indiferente (3)	71 a 90
Satisfecho (4)	91 a 120
Muy satisfecho (5)	121 a 180

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

2.9. Aspectos éticos

Se respetó el anonimato y confidencialidad de todos los datos consignados en el cuestionario.

En la investigación se consideraron los principios éticos según Belmont (2000): 1) Principio de Beneficencia, “Por sobre todo no hacer daño”. Se explicó claramente el propósito del cuestionario, sin riesgo a sufrir algún daño; ya que las encuestas fueron anónimas y previo consentimiento informado del personal asistencial del Hospital de Especialidades Básicas La Noria, y el aporte es sumamente confidencial; 2) Principio de Autonomía “Respeto a la Dignidad Humana”: Durante la participación en la encuesta se demostró respeto a los profesionales participantes, reconociéndoseles su autonomía por la capacidad de deliberar sobre sus fines personales. Igualmente, se respetó su decisión de responder o no, a las encuestas facilitándole la información que requiera en todo momento; 3) Principio de Justicia: Al profesional en estudio se garantiza su privacidad y confiabilidad de manera que pueda ser identificado.

III. RESULTADOS

3.1. SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla N°07

Nivel de satisfacción laboral general en los trabajadores asistenciales del Centro de salud La Palma

Nivel de satisfacción laboral	Fi	%
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	0	0.0
Indiferente	1	2.3
Satisfecho	5	11.6
Muy satisfecho	37	86.1

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Interpretación: El nivel de satisfacción general de los trabajadores asistenciales es de “muy satisfecho” en un 86.1%, y un 11.6% “satisfecho”, mientras que el 2.3% es “indiferente”.

Tabla N°08

Nivel de satisfacción laboral según a las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores asistenciales del CSLP.

Condiciones físicas y/o materiales	Fi	%
Muy insatisfecho	4	10%
Insatisfecho	13	30%
Indiferente	18	42%
Satisfecho	7	17%
Muy satisfecho	1	2%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP

Interpretación: Se observa que la indiferencia con un 42% y la insatisfacción con un 30% predominan en el factor condiciones físicas y/o materiales.

Tabla N°09

Nivel de satisfacción laboral según los beneficios sociales y/o remunerativos en los trabajadores asistenciales del CSLP.

Beneficios sociales y/o remunerativos	Fi	%
Muy insatisfecho	2	4%
Insatisfecho	14	32%
Indiferente	23	54%
Satisfecho	4	10%
Muy satisfecho	0	0%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Interpretación: Se observa que el 90% de trabajadores asistenciales se encuentran entre los niveles de indiferencia e insatisfacción en lo que corresponde a sus expectativas económicas.

Tabla N°10

Nivel de satisfacción laboral según las políticas administrativas en los trabajadores asistenciales del CSLP.

Políticas Administrativas	Fi	%
Muy insatisfecho	1	2%
Insatisfecho	3	7%
Indiferente	21	49%
Satisfecho	17	40%
Muy satisfecho	1	2%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Interpretación: El 49% es indiferente a las políticas administrativas y el 40% está satisfecho con las mismas.

Tabla N°11

Nivel de satisfacción laboral según las relaciones sociales en los trabajadores asistenciales del CSLP.

Relaciones sociales	Fi	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Indiferente	10	24%
Satisfecho	22	50%
Muy satisfecho	11	25%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP

Interpretación: Se observa que el nivel “satisfecho y muy satisfecho” predominan en un 75% en el factor relaciones sociales.

Tabla N°12

Nivel de satisfacción laboral según el desarrollo personal en los trabajadores asistenciales del CSLP.

Desarrollo personal	Fi	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	2%
Indiferente	3	8%
Satisfecho	25	59%
Muy satisfecho	14	32%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Interpretación: Los trabajadores asistenciales del CSLP, aducen que se sienten satisfechos ya que su trabajo dentro de la institución les permite desarrollarse profesionalmente.

Tabla N°13

Nivel de satisfacción laboral según el desarrollo de tareas en los trabajadores asistenciales del CSLP.

Desarrollo de tareas	Fi	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	2%
Indiferente	1	2%
Satisfecho	16	37%
Muy satisfecho	25	59%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Interpretación: Se observa que el 59% se encuentra “muy satisfecho” y el 37% “satisfecho” con la labor desempeñada en el centro de salud.

Tabla N°14

Nivel de satisfacción laboral según la relación con la autoridad en los trabajadores asistenciales del CSLP.

Relación con la autoridad	Fi	%
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	1	2%
Indiferente	6	15%
Satisfecho	26	60%
Muy satisfecho	10	23%

Fuente: Encuesta a los trabajadores del CSLP.

Interpretación: Se muestra que el 83% del personal asistencial entrevistado se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con su relación cordial con los superiores, reconociendo su trabajo y esfuerzo en las labores asignadas.

IV. DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general, El nivel de satisfacción general de los trabajadores asistenciales es de “muy satisfecho” en un 86.1%, y un 11.6% “satisfecho”, mientras que el 2.3% es “indiferente”. Se cumple con la hipótesis alterna de que el nivel de satisfacción es alto. Estos resultados se asemejan a los obtenidos por otros investigadores.^{12,13,15,18}

Se observa que el nivel de satisfacción laboral que prevaleció en la dimensión, beneficios sociales y/o remunerativos fue de regular o indiferente satisfacción con el 54 %, así como el 32% presenta un nivel de insatisfacción y el 4% muy insatisfechos y solo un 10% presenta un nivel de satisfacción. Estudios con resultados similares en esta dimensión respaldan lo expuesto como Vargas (2015) refiere que un 32.94% se encuentra muy insatisfecho. Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011) demuestran en esta dimensión que el personal de salud presentó un nivel medio de satisfacción valor entre 49% y 51%. Finalmente Monteza (2010) evidencia medianamente satisfecho en 45%, tendiendo a la insatisfacción el 40%.^{18, 29, 30}

En cuanto a la dimensión desarrollo de tareas, se observa que el 59% se encuentra “muy satisfecho” y el 37% “satisfecho” con la labor desempeñada en el centro de salud. Al respecto Monteza (2010) en cuanto a esta dimensión, tiende a la calificación de medianamente satisfecho en 38% y 17% muy insatisfechos. En particular en esta dimensión Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011) refieren que presentan un nivel alto en cuanto a satisfacción en la forma en que desempeña su trabajo entre 60 y 74%. De igual forma Villamil y Sánchez (2012) muestran que en esta categoría desempeño laboral el 45% recibe la calificación de satisfecho sobre un 17% de muy insatisfecho.^{18,30,31}

En cuanto a la dimensión relación con la autoridad, se muestra que el 83% del personal asistencial entrevistado se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con su relación cordial con los superiores, reconociendo su trabajo y esfuerzo en las labores asignadas. Resultados similares respaldan lo expuesto en esta dimensión como Vargas (2015) muestra un nivel de regular satisfacción con 57.65%, Monteza (2010) muestra un calificativo de medianamente satisfecho en 37%, con tendencia a la insatisfacción con 34% y muy insatisfactorio con 18%, Bobbio y Ramos (2010) señalan que el 73.8% del personal de enfermería mantenía una relación adecuada con sus jefes de servicio y Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2011) señalan que entre 60 % y 74% presentaron un nivel alto de satisfacción, por el contrario por su parte Villamil, Sánchez (2012) en esta dimensión señala que el 55% de los empleados manifiestan sentirse muy insatisfechos.^{18, 29,31, 32}

Este primer estudio, arrojan resultados a ser considerados en mayores estudios. Se espera despertar el interés por otros investigadores, en ampliar este estudio en un mayor número de centros de salud, para acercarnos a la realidad de nuestro medio.

V. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción general de los trabajadores asistenciales es de “muy satisfecho” en un 86.1%, y un 11.6% “satisfecho”, mientras que el 2.3% es “indiferente”.
- Se observa que la indiferencia con un 42% y la insatisfacción con un 30% predominan en el factor condiciones físicas y/o materiales.
- Se observa que el 90% de trabajadores asistenciales se encuentran entre los niveles de indiferencia e insatisfacción en lo que corresponde a sus expectativas económicas.
- El 49% es indiferente a las políticas administrativas y el 40% está satisfecho con las mismas.
- Se observa que el nivel “satisfecho y muy satisfecho” predominan en un 75% en el factor relaciones sociales.
- Los trabajadores asistenciales del CSLP, aducen que se sienten satisfechos ya que su trabajo dentro de la institución les permite desarrollarse profesionalmente.
- Se observa que el 59% se encuentra “muy satisfecho” y el 37% “satisfecho” con la labor desempeñada en el centro de salud.
- Se muestra que el 83% del personal asistencial entrevistado se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos con su relación cordial con los superiores, reconociendo su trabajo y esfuerzo en las labores asignadas.

VI. RECOMENDACIONES

- A las autoridades del centro de salud La Palma, de Ica. Considerar los resultados obtenidos en la presente investigación a fin de mantener o mejorar, según sea la dimensión estudiada.
- Al gobierno regional, tener en cuenta las carencias en las condiciones físicas y/o materiales, con las que trabajan el personal asistencial del centro de salud. Pese a los resultados, porque el trabajador asume con indiferencia estas falencias administrativas.
- A las autoridades del centro de salud La Palma, crear espacios a fin de motivar las inter relaciones, que con ello se ganaría en crear un mejor clima laboral, lo cual evitaría el estrés y mayores problemas que este ocasiona.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Mahmood, A., Nudrat, S., Asdaque, M. M., Nzawaz, A., & Haider, N. Job Satisfaction of Secondary School Teachers: A Comparative Analysis of Gender, Urban and Rural Schools. *Asian Social Science*, (2011)7(8), 203–208.
2. Rodríguez A. La motivación en las organizaciones públicas. *Centro de Salud*. 2000; 8:487
3. Tait D, Katharine A, Joyce E, Anthony L. Burnout and self-reported patient care in an internal medicine residency program. *Ann Intern Med*. 2002; 136:358-67.
4. Fernández G. Satisfacción laboral y salud psíquica en el mundo sanitario ¿un lujo? *Todo Hosp*. 1995; 118: 29-36.
5. Olivar C, González S, Martínez MM. Factores relacionados con la satisfacción laboral y el desgaste profesional en los médicos de Atención Primaria de Asturias. *Aten Primaria*. 1999; 24:352-9.
6. García S, González JA. Factores de motivación de los profesionales de la salud en Aten Primaria. *FMC* 1995; 2:1.
7. Saturno PJ, Quintana O, Varo J. ¿Qué es calidad? Tratado de calidad asistencial en Atención Primaria. Madrid: Dupont Pharma; 1997.
8. Fernández MI, et al. Satisfacción laboral de los profesionales de Atención Primaria del área 10 del Insalud de Madrid. *Rev Esp Salud Pública*. 2000 [citado 26 Abr 2014]; 74:139-47.
9. Sobrequés J, et al. La satisfacción laboral y el desgaste profesional de los médicos de Atención Primaria. *Aten Primaria*. 2003; 31:227-33.
10. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Dirección Ejecutiva de los Servicios de Salud, Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Lima-Perú. 2002; 3.
11. Webb, R. La economía y los Valores Sociales pág. 31. 50
12. Portero C. S, Vaquero A. M. Desgaste profesional, estrés y satisfacción laboral del personal de enfermería en un hospital universitario. *Rev Latino-Am Enfermagem* Forthcoming; 2015.

13. Montoya M. J. Evaluación de la satisfacción laboral y valor percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014.
14. Del Salto Mariño E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el Periodo 2012. [Tesis de Maestría]. Quito: Universidad Central del Ecuador. 2014
15. Mancilla H L, Olorte B I. Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia - 2014 [Internet] [Optar título licenciatura en enfermería]. [Huancavelica - Perú]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015.
16. Cabello E., Chirinos J. Validación y aplicación de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered., 23(2), 88-95. 2012.
17. Cuba M., Jurado A., Estrella E. Evaluación del cumplimiento de los atributos de la atención primaria y grado de satisfacción de los usuarios de un establecimiento de primer nivel de atención. Rev Med Hered 22 (1), 4-9, 2011.
18. Monteza N. Influencia del Clima Laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico –Hospital EsSALUD – Chiclayo [Disertación de maestría]. Chiclayo: Escuela de Postgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2010
19. Cabana D. Tesis Maestría Satisfacción del personal de centros de salud de Arequipa. Rev Acad Perú Salud. 2007[citado 26 Abr 2014]; 14(2):97-101.
20. Bobbio L, et al. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. Rev. Perú. epidemiol. Agosto. 2010 [citado 26 Abr 2014]; 14(2): 1-6.
21. Tarco R, et al. Grado de Satisfacción Laboral del Usuario Interno en los establecimientos de salud de la Red Quispicanchi – Acomayo - Cusco. SITUA- XXIII-UNSAAC. 2003[citado 26 Abr 2014]; 12(23): 36-43.

22. Maldonado C, et al. Condiciones asistenciales y administrativas que potencialmente influirían en la satisfacción del cliente interno y externo de un servicio de salud: Implicaciones para la gestión operacional; 2013 [citado 26 Abr 2014].
23. Romero R M. La Satisfacción Laboral de los prestadores de servicios de salud como un factor de calidad [Disertación de maestría]. México: Instituto de Salud Pública, Universidad Veracruzana; 2008 [citado 26 Abr 2014].
24. Caballero K. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en el trabajo. Profesorado revista de currículum y formación del profesorado; 2002 [citado 27 Abr 2014].
25. Chávez P, Willy R, Galarza C. Nivel de satisfacción del usuario en los consultorios externos de dermatología del Hospital Nacional Dos de Mayo. Diciembre 2006. Dermatol Perú. 2009 [citado 27 Abr 2014]; 19 (1): 22-31.
26. Ruzafa-Martinez M et al. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. Gac Sanit. 2008 [citado 27 Abr 2014]; 22(5):432-42.
27. Robins S. P. Comportamiento organizacional, 10^a. Ed.. Pearson Education, México. 2004; 704.
28. Gamero C. Satisfacción Laboral y tipo de contrato en España. Investigaciones Económicas. 2007; Vol XXXI(3):415-444.
29. Vargas, L. Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón. Lambayeque. (Tesis de Título Profesional). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo .Chiclayo. Perú; 2015.
30. Chiang, M., Salazar, B., Martín, R., y Núñez, P. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, Chile. Revista Salud de los Trabajadores, (2011, enero-junio).19(1), 1-12.
31. Villamil, O., y Sánchez, W. Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma. (Tesis de Maestría). UNITEC. San Pedro Sula, Honduras; 2012.
32. Bobbio, L., y Ramos, W. Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-

Perú. Revista Peruana de Epidemiología. (2010, 02 de agosto); 14(2) ,133-138.

VIII. ANEXOS

ANEXO N° 1

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento para determinar la Satisfacción Laboral de los trabajadores asistenciales del centro de salud La Palma, Ica 2016.

ESCALA DE OPINIONES SL-SPC

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que Ud. considere válida.

I. DATOS DEL ENCUESTADO

Profesión:

Condición Laboral:

() Nombrado

() Contratado

Tipo de contrato.....

Tiempo de servicio:

Estimado Trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación te presento una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa (**X**) a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son sólo opiniones.

II. CUESTIONARIO

N°	ITEM	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme profesionalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi(s) compañeros de trabajo					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					
TOTAL						

ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Yo,trabajador asistencial del centro de salud La Palma de Ica”, declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación *Satisfacción laboral de los Trabajadores de Salud del centro de salud La Palma de Ica 2016*, cuyo objetivo es establecer el grado de satisfacción laboral y factores asociados de los trabajadores asistenciales del hospital y, habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación también se me ha garantizado que:

Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando su intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación.

Puede suspender su colaboración en cualquier momento. No se tratará en forma diferencial si decide no participar o detener su colaboración.

La encuesta durará 10 minutos.

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente.

Ica,..... de..... del 2017.

Firma del Participante

Firma del Investigador