

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA,
NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍA MÉDICA
UNIDAD DE POSTGRADO**



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE
HEMATOLOGÍA HOSPITAL DE ESPECIALIDADES
MATERNOINFANTIL CNS REGIONAL LA PAZ**

SEGUNDO SEMESTRE GESTIÓN 2020

POSTULANTE: Dra. Claudia Lacoa Vega

TUTOR: Dr. MSC. Marcel Otto Fernández Peralta

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de
Especialista en Gestión de Calidad y Auditoría Médica**

**La Paz - Bolivia
2021**

DEDICATORIA

***A mi esposo e hijos Guillermo y Norma por su paciencia
comprensión fuente de motivación e inspiración para seguir
adelante y lograr los objetivos y metas propuestas.***

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a mí querida familia por todo su apoyo incondicional para mi superación personal y profesional

A mi tutor Dr. Marcel Otto Fernández

Quien confió en mí dándome el apoyo y tiempo para la revisión, mejora continua hasta la culminación del presente trabajo

*Personal del servicio de Hematología del Hospital Materno Infantil
por su disposición para la realización del presente trabajo*

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
INDICE DE CUADROS	vii
RESUMEN	viii
SUMARY	ix

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Página
I INTRODUCCIÓN.....	1
II ANTECEDENTES.....	2
III JUSTIFICACIÓN.....	3
IV PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
4.1 PREGUNTA DE ESTUDIO:.....	4
V OBJETIVOS.....	5
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
5.2 OBJETIVO ESPECIFICO.....	5
VI MARCO TEORICO.....	6
6.1 ANTECEDENTES.....	6
6.2 BASES TEÓRICAS.....	6
6.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	6
6.4 SATISFACCIÓN LABORAL.....	7
6.4.1 DEFINICIÓN SATISFACCIÓN LABORAL.....	7
6.4.2 ORIGEN SATISFACCIÓN LABORAL.....	8

6.4.3	TEORÍAS O MODELOS DE SATISFACCIÓN LABORAL	10
6.4.3.1	Modelo de dos factores de Herzberg	10
6.4.3.2	Teoría de las Necesidades de Maslow.....	10
6.4.3.4	Teoría del ajuste en el trabajo	12
6.5	CARACTERÍSTICAS DE SATISFACCIÓN LABORAL	13
	Características personales de satisfacción laboral.....	13
6.6	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL	14
6.6.1	Intrínsecos	14
6.6.2	Extrínsecos	15
6.7	DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL	16
6.7.1	MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	20
6.7.2	SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO.....	20
6.8	CAUSAS PRINCIPALES DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL	22
6.8.1	CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL	23
6.8.2	MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN.....	23
6.9	IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	24
VII	DISEÑO METODOLÓGICO.....	25
7.1	Diseño de la investigación	25
7.5	Criterios de Inclusión y Exclusión	26
7.6	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	27
7.6.1	CONCEPTUALIZACIÓN	27
7.7	INSTRUMENTO	28
7.7.1	Cuestionario Socio Laboral.....	28
7.7.2.	Cuestionario Satisfacción Laboral	28
7.7.3	Validación de Instrumento.....	30
7.7.4	Confiabilidad del Instrumento.....	30

7.8 DEFINICIÓN VARIABLES DE LOS INSTRUMENTOS	30
7.9 MÉTODO.....	31
7.9.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	32
7.9.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	33
VIII RESULTADOS	34
8.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS	34
8.2 PRIMERA PARTE:.....	34
8.2.1 Factores Sociolaborales- Frecuencias.....	34
8.3 SEGUNDA PARTE	39
8.3.1 Resultado del Cuestionario de Satisfacción Laboral	39
8.3.1 Resultados del Cuestionario Nivel de Satisfacción laboral	59
8.4 TERCERA PARTE	64
8.4.1 Análisis escala likert: cuestionario satisfaccion laboral	64
8.4.2 Análisis de correlacion de pearson	66
8.5 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	70
IX CONCLUSIONES	72
X RECOMENDACIONES	74
XI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
XII ANEXO	81

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
CUADRO 1 Edad.....	35
CUADRO 2 Sexo	35
CUADRO 3 Estado civil	36
CUADRO 4 Condicion laboral	36
CUADRO 5 Cargo que ocupa en la Unidad	37
CUADRO 6 Tiempo de servicio	38
CUADRO 7 ítem 1 Suma justa	39
CUADRO 8 ítem 2 Aumentos salariales	40
CUADRO 9. Ítem 3 Sueldo no esta en proporción.....	40
CUADRO 10. ítem 4 Sueldo es suficiente	41
CUADRO 11 ítem 5 Jefe asertivo.....	41
CUADRO 12 ítem 6 Relación con superiores	42
CUADRO 13 ítem 7 Jefe toma en cuenta sugerencias	42
CUADRO 14 ítem 8 Carta de felicitación	43
CUADRO 15 ítem 9 Beneficios es equitativo.....	43
CUADRO 16 ítem 10 Retribuye económicamente.....	44
CUADRO 17 ítem 11 Empatía con colegas	44
CUADRO 18 ítem 12 Trabajo más	45
CUADRO 19 ítem 13 Ambiente ideal	46
CUADRO 20 ítem 14 Solidaridad	46
CUADRO 21 ítem 15 Comunicación buena.....	46
CUADRO 22 ítem 16 Afinidad	47
CUADRO 23 ítem 17 Discusiones y peleas.....	47
CUADRO 24 ítem 18 Tareas	48
CUADRO 25 ítem 19 Distribución física.....	48
CUADRO 26 ítem 20 Iluminación,ventilación	49
CUADRO 27 ítem 21 Bioseguridad personal.....	49
CUADRO 28 ítem 22 Evacuación	50
CUADRO 29 ítem 23 Hacinamiento.....	50

CUADRO 30	ítem 24 Recursos materiales	51
CUADRO 31	ítem 25 Trabajo rutinizado	51
CUADRO 32	ítem 26 Disfruto de cada labor.....	52
CUADRO 33	ítem 27 Trabajo altamente estresante.....	52
CUADRO 34	ítem 28 Conocimiento.....	53
CUADRO 35	ítem 29 Me siento vacío.....	53
CUADRO 36	ítem 30 Reconocimiento	54
CUADRO 37	ítem 31 Trabajo no apreciado.....	54
CUADRO 38	ítem 32 Recompensas	55
CUADRO 39	ítem 33 Esfuerzos no remunerados	55
CUADRO 40	ítem 34 Reto estimulante.....	56
CUADRO 41	ítem 35 Oportunidad de ser promovidos	56
CUADRO 42	ítem 36 Promovidas rápidamente.....	57
CUADRO 43	ítem 37 Realización personal	57
CUADRO 44	ítem 38 Me siento feliz.....	58
CUADRO 45	Nivel Sueldo	59
CUADRO 46	Nivel Supervisión	59
CUADRO 47	Nivel Beneficios.....	60
CUADRO 48	Nivel Compañeros	60
CUADRO 49	Nivel Comunicación	61
CUADRO 50	Nivel Condiciones	61
CUADRO 51	Nivel Trabajo en sí.....	62
CUADRO 52	Nivel Recompensas	62
CUADRO 53	Nivel Promoción.....	63
CUADRO 54	Factores de Satisfacción Laboral	64
CUADRO 55	Factores extrínsecos.....	64
CUADRO 56	Factores intrínsecos.....	65
CUADRO 57	Nivel factores extrínsecos.....	65
CUADRO 58	Nivel factores intrínsecos.....	66
CUADRO 59	Correlación factores.....	67
CUADRO 60	Correlación extrínsecos	68
CUADRO 61	Correlación intrínsecos	69

RESUMEN

La satisfacción laboral de los trabajadores del sector de la salud es una pieza fundamental que forma parte la definición de la calidad de atención prestada. Estar satisfecho en ámbito laboral es mantener óptimos niveles de beneficios, bienestar y confort, percibidos al realizar la actividad de trabajo.

Objetivo

Identificar los factores vinculados con el nivel de satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología del Hospital Materno Infantil Caja Nacional de Salud La Paz 2do semestre gestión 2020

Diseño y metodología

Es un estudio de tipo descriptivo de corte transversal y considera una muestra de 28 trabajadores personal de salud del servicio de Hematología: 5 médicos hematólogos ,5 Médicos Residentes de Hematología,8 Licenciadas en enfermería, 6 Auxiliares de Enfermería,1 Licenciada de Nutrición ,1 Licenciado en Psicología,1 Licenciada en Trabajo Social, 1 Licenciado Farmacéutico .A quienes se les aplico un cuestionario de información socio laboral, 2do cuestionario tipo Likert para satisfacción laboral escala JSS5 de Spector 1985 y un 3ro para medir el nivel de satisfacción laboral.

Resultados

El personal de salud del servicio de Hematología; tiene una satisfacción regular 64.3% para los factores extrínsecos, satisfacción pésima 96.4% para los factores intrínsecos. Referente al Nivel de Satisfacción laboral General 100% pésimo del total de encuestados, el análisis individual de cada grupo de factores encontramos dentro la categoría de factores extrínsecos tienen un nivel de satisfacción medio en un 61.4%, mientras que para los factores intrínsecos su nivel es medio en un 46.4%.

Conclusiones

Existe la relación significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos con la Satisfacción Laboral, teniendo una Correlación Positiva considerable (0.619), quedando así probado la influencia de dichos factores con la satisfacción laboral.

Palabras clave: Factores, satisfacción laboral

SUMMARY

The job satisfaction of workers in the health sector is a fundamental piece that is part of the definition of the quality of care provided. Being satisfied in the workplace is maintaining optimal levels of benefits, well-being and comfort, perceived when carrying out the work activity.

Objective

Identify the factors related to the level of job satisfaction of the health personnel of the hematology service of the Hospital Materno Infantil Caja Nacional de Salud La Paz 2nd semester 2020.

Design and methodology

It is a descriptive, cross-sectional study and considers a sample of 28 health personnel from the Hematology service: 5 hematologists, 5 Hematology Resident Doctors, 8 Nursing Graduates, 6 Nursing Assistants, 1 Nutrition Graduate, 1 Bachelor of Psychology, 1 Bachelor of Social Work, 1 Bachelor of Pharmacy. To whom a questionnaire of socio-labor information was applied, 2nd Likert type questionnaire for job satisfaction, JSS5 scale of Spector 1985 and a 3rd to measure the level of job satisfaction.

Results

The health personnel of the Hematology service; It has a regular satisfaction 64.3% for extrinsic factors, 96.4% lousy satisfaction for intrinsic factors. Regarding the General Job Satisfaction Level 100% lousy of the total of respondents, the individual analysis of each group of factors found within the category of extrinsic factors they have a mean satisfaction level of 61.4%, while for intrinsic factors its level is medium by 46.4%.

Conclusions

There is a significant relationship between extrinsic and intrinsic factors with Job Satisfaction, having a considerable Positive Correlation (0.619), thus proving the influence of these factors with job satisfaction.

Keywords: Factors, job satisfaction

I INTRODUCCIÓN

Generalmente se mide la calidad de atención desde el punto de vista del usuario externo; pero cuando se buscan estudios o datos para conocer la calidad de atención que percibe el usuario interno, la literatura es reducida. La temática del estudio se sustenta en que en el Hospital de Especialidades Materno Infantil (HODEMI) Caja Nacional de Salud (CNS) regional La Paz no existen evidencias científicas ni estudios previos asociados a este fenómeno, más bien existen percepciones personales o grupales acerca de la satisfacción laboral del personal de salud. Pues se conoce que un trabajador sin tensión mental ni emocional, satisfecho con su trabajo, dará un mejor servicio a la comunidad y a la propia institución.

Es pertinente indicar que el desempeño laboral está definido por escenarios particulares a cada sujeto como son: edad, sexo, estado civil; y organizacionales que en el presente estudio comprende: el sector de salud y del entorno social/ambiental. Estos factores concluyentes del desempeño laboral ejercen un impacto determinante en el bienestar de los trabajadores y de forma supeditada en los niveles de satisfacción o insatisfacción laboral que presenten⁽¹⁾.

En Europa, puntualmente en España, la satisfacción laboral disminuida del profesional de enfermería está relacionada con falta de promoción profesional, salarios bajos, la falta de formación y autonomía⁽²⁾. En Latinoamérica, estudios realizados en México, Chile, Venezuela y Brasil, cuyos resultados concuerdan y no distan de los hallados en Europa y Norteamérica. Las enfermeras (os) latinos informan que su insatisfacción se relaciona con falta de reconocimiento social y económico de su trabajo; a pesar de la gran responsabilidad que tienen con la promoción, prevención y recuperación de la salud en diferentes niveles de atención, tanto en sector público y privado⁽²⁾.

Conocer la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del Hospital de Especialidades Materno Infantil (HODEMI) es relevante por ser el mayor capital humano en cualquier organización hospitalaria. El presente trabajo de investigación permitirá: identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología en el segundo semestre gestión 2020 para mejorar la productividad de los trabajadores y por ende mejorar la calidad de atención que se brinda al usuario externo.

II ANTECEDENTES

Se han considerado como referencia para la presente investigación los antecedentes relacionados con las variables de este estudio: factores y satisfacción Laboral

Internacional.:

Guayaquil, Ecuador 2018, Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. Autor: Md. Zaldúa Gorozabel, Alex Bladimir La satisfacción laboral contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente, en el presente caso se demostró contar con niveles insuficientes de satisfacción laboral en un enfoque general, y dentro del análisis individual de sus factores se determinó la categoría extrínseca como la mayor generadora de insatisfacción dentro de los trabajadores estudiado⁽³⁾.

Colombia diciembre 2016 Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. Estudio observacional, analítico y transversal realizado al personal de enfermería del área quirúrgica. Los principales hallazgos reflejaron niveles medios de satisfacción entre los profesionales del quirófano del Hospital Universitario, siendo necesario desde el área de gestión, intervenir en aquellos factores en los que los profesionales se muestran más insatisfechos⁽¹⁾.

Nacionales En nuestro país existen contados trabajos relacionados a salud

La Paz Bolivia 2015, comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en el personal de salud del hospital Corazón de Jesús ciudad del Alto donde se demostró que no hay relación entre la comunicación organizacional interna y la satisfacción laboral, es decir la proporción del personal con comunicación organizacional deficiente u óptima no afecta a su satisfacción en el campo laboral ⁽⁵⁾.

Gestión 2017, trabajo de Investigación de la carrera de Psicología realizó un estudio de clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada, estudio descriptivo cuantitativo correlacional y con diseño no experimental, donde se concluyó que hay una relación positiva considerable entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral⁽⁴⁾.

III JUSTIFICACIÓN

En Bolivia existen contados estudios de satisfacción laboral como indicador de calidad lo cual constituye un vacío que el presente estudio pretende en parte cubrir. En el caso concreto en el HODEMI CNS (Caja Nacional de Salud) Regional La Paz se desconocen de estudios que se hayan efectuado de satisfacción laboral, por el contrario de manera regular el servicio de trabajo social realiza evaluaciones de satisfacción del usuario externo, la última realizada la gestión pasada donde se valoró la siguiente pregunta ¿qué mejoraría del establecimiento de salud HODEMI? , dentro de los aspectos más relevantes tenemos : Menor tiempo de espera 95%, dar mejor información a las personas 71%, mejor trato que brinda el personal 67% Recientemente en el primer semestre de la gestión 2020, previo al pico de la pandemia por COVID 19, se realizó un estudio sobre estrés laboral(inventario Maslach Burnout) a cargo del servicio de Psicología del HODEMI a todo el personal asistencial y administrativo donde los resultados preliminares muestran que el 80% sufre de estrés alto,20% estrés agudo y moderado .Además en el servicio de Hematología bajo el contexto del presente estudio se realizó exploración previa al planteamiento de la temática a investigar, mediante entrevistas y conversatorios con los principales ejecutores del desarrollo de la atención médica .Se pudo observar una inadecuada institucionalidad que repercute en la calidad de atención prestada, que es referente a una insuficiente cultura de servir, escasa participación interdisciplinaria ya que se encontró un desempeño profesional individualizado tanto entre los profesionales médicos, como los de enfermería y entre ambos destacando la falta de objetivos claros y el desconocimiento de una misión y visión del servicio de Hematología donde se desempeñan . Los instrumentos empleados para la satisfacción laboral han sido validados previamente en 2 servicios de similares características de la misma institución de seguro social Caja Nacional de Salud. La falta de aplicación del presente trabajo de investigación no permitirá identificar las necesidades de los usuarios internos lo cual trascenderá en la productividad del personal de salud. Finalmente, a través de los resultados obtenidos aportarán a conformar un diagnóstico situacional del personal de salud estudiado que permita implementar medidas de mejora y seguimiento que a su vez contribuirán con adecuados procesos de gestión de calidad, siendo beneficiados no sólo el personal de salud del servicio de hematología, sino también todo el personal de salud del hospital.

IV PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De los 995 médicos especialistas, 488 personal de enfermería del HODEMI; 6 son médicos hematólogos, 6 médico residentes de hematología, 9 licenciadas de enfermería y 7 auxiliares del servicio de hematología, un psicólogo, una trabajadora social, una nutricionista, estos últimos constituirán la población de estudio.

El presente trabajo de investigación se realizará en el servicio de Hematología adultos del HODEMI debido a que en los últimos tiempos dicho servicio se ha visto afectado por: déficit de recursos humanos calificados, infraestructura inadecuada, desabastecimiento de medicamentos esenciales, biomédicos e insumos que necesitan ser atendidos oportunamente ; además de la necesidad imperante de contar con profesionales sanitarios motivados que trabajen con eficacia y eficiencia debido a la situación crítica que atraviesan los pacientes oncohematológicos y sus familiares. Servicio en el cual la calidad de vida es un objetivo crítico necesario para orientar al paciente a la hora de tomar una decisión respecto a su enfermedad y su tratamiento, para lo cual se requiere que el paciente cuente con un alto grado de información. La falta de satisfacción laboral del personal incide en la calidad del servicio que reciben los usuarios, es así que el personal debe contar con satisfacción laboral para saber contar “verdades tolerables”, dar el apoyo emocional, social y psicológico que los pacientes y sus familiares necesitan y para mantener una actitud optimista siendo honestos y empáticos.

4.1 PREGUNTA DE ESTUDIO:

¿Cuáles los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud servicio de Hematología HODEMI 2do semestre gestión 2020?

V OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

- Identificar los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de salud servicio de hematología del Hospital de Especialidades Materno Infantil Caja Nacional de Salud La Paz 2do semestre gestión 2020

5.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Analizar los factores extrínsecos e intrínsecos de satisfacción laboral en el personal de salud servicio de Hematología del HODEMI
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud servicio de Hematología del HODEMI
- Determinar la relación de los factores extrínseco e intrínseco con el nivel de satisfacción laboral servicio de Hematología del HODEMI.

VI MARCO TEORICO

6.1 ANTECEDENTES

En la actualidad las demandas y exigencias de la población plantean nuevos retos en la prestación de servicios de salud. La realidad asistencial en el ámbito hospitalario, tanto público como privado pone de manifiesto la necesidad de iniciar un proceso permanente de reformas que ha llevado a cambios en el desarrollo progresivo de la atención sanitaria con el objetivo de conseguir la excelencia en el cuidado y recuperación del paciente, así como un nivel de eficacia y eficiencia óptimos.

El personal de salud entre ellos médicos especialistas, médicos residentes, licenciadas de enfermería, auxiliares, trabajadora social psicóloga, licenciada en nutrición constituyen pieza clave del equipo asistencial lo que exige de condiciones laborales óptimas para el desarrollo de su profesión y ofrecer así unos cuidados de calidad y que a su vez esté satisfecho con su actividad profesional

6.2 BASES TEORICAS

6.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Satisfacción

Es un estado emocional positivo que se deriva de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de un individuo, marcado por el balance final entre el rol que cada trabajador quiere cumplir y el rol que finalmente desempeña⁽⁵⁾.

Factores

Se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios. También es definida como la causa determinante o condición necesaria de un acontecimiento o cambio social⁽⁶⁾.

Los factores como características o elementos que interactúan directa o indirectamente sobre los procesos intrínsecos o extrínsecos de la persona para adquirir su sustento de calidad de vida⁽²⁾.

Lugar de intervención

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en el servicio de Hematología Adultos del Hospital de Especialidades Materno Infantil Caja Nacional de Salud

6.4 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral supone una variable relevante en el presente trabajo

6.4.1 Definición satisfacción laboral

Se puede definir como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en el mismo. Se dice que la satisfacción laboral en el área trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente ⁽⁷⁾. Sin embargo, existen diversas definiciones sobre satisfacción laboral así: Arnold & Randall (2012), señala que la satisfacción laboral es un tema prolijamente abordado de manera individual y en relación con otras variables por dos razones: porque es un indicador de bienestar psicológico además de ser predictor de la motivación y el desempeño. También existen distintas maneras de definir las, de acuerdo al enfoque que se utilice. Judge y Hulin (1993), citado por Arnold & Randall (2012), identifica por lo menos tres enfoques para abordar la satisfacción: el disposicional, el del procesamiento de la información social y el de procesamiento de información ⁽⁸⁾⁽⁹⁾.

La satisfacción laboral en los profesionales de salud es muy importante en la construcción de la motivación y eficiencia del empleado, así una mayor satisfacción laboral determina, un mayor rendimiento una mejora de procesos, promueve el trabajo en equipo, desarrolla la interacción armoniosa de las diferentes áreas y en consecuencia genera un mayor nivel de satisfacción de los pacientes ⁽¹⁰⁾⁽¹¹⁾.

Sin embargo una serie de estudios han demostrado que el personal de salud que reporta una importante carga laboral y un ambiente laboral no adecuado ni receptivo es probable que sufra agotamiento y síndrome de burnout lo cual se encuentra íntimamente relacionado con baja satisfacción laboral y alto grado de stress laboral ⁽¹²⁾⁽¹¹⁾.

Además, está demostrado que el stress sin tratamiento médico adecuado también puede inducir a la fatiga o al agotamiento, lo cual puede influenciar en el rendimiento profesional, causar errores médicos y afectar el estado físico mental del profesional, por

lo que es imprescindible seguir las recomendaciones de la Organización Mundial de Salud (OMS) donde menciona:

“La riqueza de las empresas depende de la salud de los trabajadores “⁽¹³⁾.

En el 2007 la Asamblea Mundial de la Salud dio su apoyo a un nuevo Plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores, la salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores son de fundamental importancia para los propios trabajadores y sus familias, y también para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de las empresas y, por ende, para las economías de los países y del mundo⁽¹³⁾.

La OMS hace referencia a los entornos de trabajo saludables para lo cual toma en cuenta 4 áreas que guardan estrecha relación: ambiente físico de trabajo; ambiente psicosocial del trabajo; los recursos personales de salud; participación de la empresa en la comunidad.

6..4.2 ORIGEN SATISFACCIÓN LABORAL

A través del tiempo la importancia de la satisfacción en el trabajo se ha convertido en un factor indispensable de estudio en las organizaciones, llegándose a encontrar que en sus principios su desarrollo dependió del enfoque psicológico, para luego pasar a un ámbito más específico, como lo es el del comportamiento organizacional⁽¹⁴⁾.

El trabajo juega un papel destacado en la vida del hombre. La mayoría de las personas pasan una tercera parte del día trabajando y lo hacen durante la mitad de su vida. Sin embargo, no fue hasta el pasado siglo XX cuando se comenzó a estudiar el trabajo desde el punto de vista científico, relacionando este tema con diferentes aspectos. Frank Taylor, en 1911, asumía que la satisfacción en el trabajo estaba totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas. Más tarde, en los años treinta, aparecen estudios industriales que comienzan a dar importancia al bienestar del trabajador. Happock consideró que la satisfacción en el trabajo formaba parte de la satisfacción general con la vida y estaba relacionada con la habilidad del individuo para adaptarse a situaciones y comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico y con la preparación de la persona para ese tipo de trabajo⁽¹⁵⁾.

En 1945, Elton Mayo aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de

otros factores que también influían en la satisfacción, como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo, logros, etc. Este estudio fue el primero que se realizó desde una perspectiva psicológica⁽¹⁵⁾.

Las teorías de la motivación han supuesto otra influencia importante en los estudios de satisfacción en el trabajo. El psicólogo humanista Maslow desarrolló en 1954 una jerarquía de necesidades humanas, situando en el lugar más básico las necesidades que son vitales para sobrevivir y en el lugar más elevado aquellas que permiten el desarrollo intelectual de la persona. Basándose en esta teoría, la satisfacción ha sido enfocada por los investigadores sobre todo desde la perspectiva de una necesidad de realización personal⁽¹⁶⁾.

Herzberg desarrolló una teoría de la satisfacción en el trabajo basada en la jerarquía de Maslow, en la que concluía que no todos los factores influyen en la satisfacción; los correspondientes a las necesidades más básicas cuentan si no están cubiertos, mientras que otros factores más elevados incrementan la satisfacción al conseguirlos. Esta teoría de higiene y motivación ha prevalecido en los estudios de satisfacción de la naturaleza del trabajo y ha conformado las bases del desarrollo de la valoración de dicha satisfacción⁽¹⁶⁾.

En 1976, Locke definió la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador”. Se trataría de una orientación afectiva que un empleado tiene hacia su trabajo, que podría ser considerada como un sentimiento global acerca del trabajo o una agrupación de actitudes relacionadas con varios aspectos del trabajo. En definitiva, se podría decir entonces que una persona está satisfecha con su trabajo cuando está a gusto en él y tiene una actitud positiva individual hacia el trabajo y las condiciones en que se realiza⁽¹⁷⁾.

En las organizaciones sanitarias el factor humano juega un papel fundamental para la concesión con “calidad” de estos servicios, ya que, a diferencia de otras organizaciones, éstos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal. Varios estudios mostraron que, para los usuarios, la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda. La satisfacción del cliente o usuario exige el

compromiso del personal y se considera que “la satisfacción del empleado influye sobre la del cliente” (a mayor satisfacción laboral, mayor percepción de la calidad por parte del usuario), reconociendo que una atmósfera interna de calidad crea un ambiente que lleva a satisfacer a los clientes externos o usuarios en términos de alta eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología y relación interpersonal con calidez humana ⁽¹⁰⁾ .

Los profesionales sanitarios han sido, por tanto, un grupo bastante estudiado en cuestiones de satisfacción. Se consideran como profesiones particularmente estresantes ya que poseen altos niveles de responsabilidad, relaciones interpersonales y exigencias sociales, lo que afecta tanto la salud y el bienestar personal como a la satisfacción laboral y colectiva⁽¹⁰⁾ .

6.4.3 TEORÍAS O MODELOS DE EXPLICACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Se describen algunas de las teorías o modelos de satisfacción laboral⁽¹⁸⁾.

6.4.3.1 Modelo de dos factores de Herzberg - 1959

Esta teoría es una de las que más ha influido en el área de la Satisfacción Laboral. Es conocida como teoría de dos factores o teoría bifactorial de Herzberg. Postuló que existen dos grupos o factores que influyen en la motivación y que operan en la satisfacción de las personas en su trabajo. Un grupo de factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos⁽¹⁹⁾.

6.4.3.2 Teoría de las Necesidades de Maslow - 1954 Esta teoría probablemente es una de las más conocidas sobre motivación y guarda estrecha relación con el concepto de satisfacción, ya que postula que la personalidad de los individuos es guiada o motivada precisamente por la satisfacción de sus necesidades. Maslow formula la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades ⁽⁸⁾⁽²⁰⁾ .

- **Necesidades Fisiológicas** Se traducen en necesidades de; alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas.
- **Necesidades de seguridad** Incluye tanto la física, la psicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.

- Necesidades sociales Involucra tanto el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos.
- Necesidad de estima Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc.
- Autorrealización Definida como la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentirnos realizados como seres humanos. El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; crecimiento, logro del potencial individual, en fin... “el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.”

6.4.3.3 Teoría de la discrepancia - Locke 1976 Esta teoría fue elaborada por Locke, quien parte del planteamiento de que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna función. En este sentido Locke argumenta que los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia que son los siguientes⁽²¹⁾ : La satisfacción con las dimensiones del trabajo Este punto aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo Descripción de las dimensiones Se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con las especificaciones del trabajo⁽²²⁾.

Relevancia de las dimensiones Este atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo⁽²³⁾.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral, según Locke Locke, intentó identificar y analizar las dimensiones de las que dependía la Satisfacción Laboral, considerando que ésta deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo. Esto lo hizo agrupando cualidades en donde las características del trabajo mismo y las individuales de cada trabajador condicionaran la respuesta de ésta hacia distintos aspectos de trabajo⁽²⁴⁾⁽²⁵⁾.

6.4.3.4 Teoría del ajuste en el trabajo - Dawis y Lofquist 1984

Esta teoría postula que para determinar el aprendizaje óptimo y el medio de trabajo adecuado para el individuo se deben considerar; habilidades específicas del individuo y preferencias personales las que pueden ser contrapuestas a las del medio educativo/profesional. Según los autores las personas intentan desarrollar y conservar una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico al cual le designan “adaptación al trabajo”. De acuerdo a esta teoría los autores precisan que⁽²⁶⁾⁽²⁷⁾:

- Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.
- La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensas, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.
- Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son medidas por la satisfacción en el trabajo.
- Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.
- Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización (despido o abandono de la organización).

Por último, ésta teoría considera que la satisfacción en el trabajo resulta de una discrepancia, a nivel individual, entre las necesidades y los valores que la persona procura a través del desempeño de la función y, lo que efectivamente acontece a éste nivel ⁽²⁰⁾.

6.5 CARACTERÍSTICAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para comprender adecuadamente las características de satisfacción laboral no solo se debe analizar desde un punto de vista personal sino también desde el punto de vista asociados con el trabajo⁽²⁸⁾:

Características personales de satisfacción laboral

Para Sloane, P.J.-Williams, H. (2000): Los indicadores relacionados con características personales son: – Edad del trabajador. – Género del trabajador: – Nivel educativo – Antigüedad

Edad del trabajador Podemos manifestar que los trabajadores que tiene edad son ellos los que tiene mejor satisfacción debido que disminuye las expectativas, se ajusta mejor a su situación laboral, por que cuanto mayor es su edad mejor por la experiencia y movilidad.

Género del trabajador

En la actualidad con la integración del género femenino al trabajo ha sido un a variable de muchos estudios e investigaciones. Para Sloane y Williams (2000), revelan que existe mayor satisfacción en las mujeres que en los varones, porque él la mujer espera con menos expectativa su trabajo y no el género masculino.

Nivel Educativo

La formación y capacitación de todo el personal en una organización en tiempos actuales es vital para tener mejor posibilidad de trabajo y empleo. Estudios nos demuestra que la personas que tiene mejor educación son los que tiene mejores logros de trabajo, pero esto no es un indicador de satisfacción laboral.

Antigüedad

Finalmente, la experiencia en situaciones laborales se cree que existe una relación positiva (antigüedad satisfacción laboral), por ello se cree que el personal más antiguo en el puesto tiene mayor experiencia.

6.6 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los factores que pueden determinar la satisfacción en el trabajo son numerosos; desde el tiempo disponible de vacaciones anuales, hasta el reconocimiento por parte del superior jerárquico, posibilidad de ascenso o seguridad acerca de los objetivos de la organización⁽²⁹⁾.

Las posibles causas que promueven empleados satisfechos o insatisfechos no han dejado de estudiarse, desde la clásica propuesta de Herzberg (1959), donde estableció dos factores explicativos de la satisfacción laboral: los higiénicos, aquellos cuya inexistencia provoca insatisfacción (salario, condiciones ambientales, status) y los de crecimiento, cuya existencia genera satisfacción e insatisfacción de niveles inferiores a lo esperado (realización, naturaleza de la tarea, reconocimiento)⁽³⁰⁾.

Posteriormente, muchos autores han basado sus investigaciones en algunas de estas variables. Jonge y Bakker, por ejemplo, consideran que la SL está determinada por: las características de la tarea, condiciones de trabajo, relaciones sociales y condiciones de empleo. De modo que, ya no es suficiente con evaluar el salario o el puesto jerárquico sino también las posibilidades de iniciativa, de participación, el sentimiento de utilidad, que en definitiva, se derivan de aspectos intrínsecos, de percepciones individuales⁽¹⁷⁾. Los factores de satisfacción laboral son Intrínsecos y Extrínsecos⁽³¹⁾.

6.6.1 Intrínsecos

Realización profesional: Este aspecto es uno de los más descuidados dentro de los establecimientos de salud. Si bien muchos establecimientos comunican, oportunidades para participar en cursos o programas de capacitación, estos no se corresponden con el tiempo que disponen para recibirlo, por lo que no llevan una capacitación adecuada o terminan abandonando el curso durante su transcurso⁽³¹⁾.

Reconocimientos profesionales: El uso de incentivos, no necesariamente premios en efectivo, tiene una relación directa con el nivel de satisfacción en los trabajadores.

Responsabilidad asignada: La delegación de autoridad adicional a los empleados en sus actividades les permite a ellos la libertad suficiente para la toma de decisiones. **Variedad de tareas:** En base a las dimensiones centrales identificadas por

Hackman y Oldham, se pudo determinar que la variedad de tareas que desempeña el trabajador en su centro laboral disminuye en ellos la monotonía y el aburrimiento⁽³¹⁾.

6.6.2 Extrínsecos

a. Condiciones físicas y/o materiales

Según Robbins en la medida que la empresa u organización brinde y apoye a sus trabajadores condiciones físicas y materiales e infraestructura adecuada en el espacio del trabajo durante el tiempo que dure el trabajo entonces el individuo sentirá satisfecho⁽³²⁾.

b. Beneficios laborales y/o remuneraciones

Para Robbins en cualquier organización para que los empleados se sientan con sentimientos positivos y satisfechos deben recibir un salario económico justo y que satisfaga sus intereses y necesidades y los beneficios de ley que le permita dar seguridad personal y familia^{r(32)}.

c. Políticas administrativas

Las organizaciones modernas tienen los lineamientos y políticas que dirige y regulan la convivencia laboral entre los empleadores y los empleados, el personal va expresar sentimientos y emociones positivas siempre y cuando las normas y políticas administrativas concuerden con las necesidades e intereses de los trabajadores y la organización. (Robbins, 2009)⁽³²⁾.

d. Relaciones sociales

En las organizaciones según Robbins, (2009) el aspecto de comunicación es un factor de mucha importancia, cuando en un centro laboral existe mala interrelación caracterizado por conductas de rencilla, celo profesional, envidia, el personal no expresa ni siente la satisfacción por lo tanto no será competitivo en la organización⁽³²⁾.

e. Desarrollo personal

Una organización que no cuanta como política oportunidades de crecimiento, desarrollo personal a su personal no contará con trabajadores satisfechas y tiene a cambiar

constantemente de personal y muchas oportunidades el abandono rápido de los mismos⁽³²⁾.

f. Desempeño de tareas

Cuando el personal desarrolla sus funciones con autonomía y desarrollo sus actividades de la organización esto demuestra que existe satisfacción en el trabajador ⁽³²⁾.

g. Relación con la autoridad

Cuando los trabajadores tienen una satisfacción óptima entonces aumenta su desempeño por que las autoridades brindan confianza, delega funciones y confía en sus empleados ⁽³²⁾.

Sin embargo, estos factores pueden influir en la insatisfacción laboral.

- Remuneración: salario que debe cubrir las necesidades del trabajador para no convertirse en fuente de insatisfacción.
- Seguridad laboral: necesidad de un trabajador de sentir que tiene estabilidad laboral, la cual está determinada por las condiciones internas y externas de la empresa.
- Relaciones humanas: Unas buenas relaciones humanas pueden ayudar a satisfacer una serie de necesidades tales como afecto, pertenencia, estima y participación.
- Condiciones físicas del trabajo: iluminación, ventilación, higiene del lugar, espacio adecuado, etc., es decir condiciones del ambiente en el que se desempeña el trabajador.
- Libertad dentro del trabajo: se refiere a la posibilidad de los trabajadores de realizar cambios como así mismo a la participación activa de ellos en la organización de su trabajo.

6.7 DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los autores identifican los determinantes de la satisfacción laboral lo hacen desde el enfoque particular que la define. Tal como se verifica en la tabla Hackman y Oldhman (1976), Wherry (1958) y Locke (1976) identifican las dimensiones desde la perspectiva de modelo de procesamiento de la información del lugar de trabajo. Arvey et al (1991), desde el modelo disposicional, cuando señala que los determinantes de la satisfacción laboral son de naturaleza genética. Es interesante observar que O'Reilly y Caldwell

(1985) y Judge y Hulin (1993) presentan un modelo mixto, incluyendo factores del modelo del procesamiento de la información social y modelo del procesamiento de información del lugar de trabajo⁽⁸⁾.

Autores	Dimensiones de Satisfacción Laboral
Herberg	<ul style="list-style-type: none">• Motivación• Higiene
Vroom	<ul style="list-style-type: none">• Planes de la compañía y dirección• Oportunidades de promoción• Contenido del trabajo• Supervisión• Recompensas económicas• Condiciones de trabajo y compañeros de trabajo
Locke	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción con el trabajo• Satisfacción con el salario• Satisfacción con la promoción• Satisfacción con el reconocimiento• Satisfacción con los beneficios• Satisfacción con las condiciones de trabajo• Satisfacción con la supervisión• Satisfacción con los compañeros• Satisfacción con la compañía y la dirección

Meliá y Peiró	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con la supervisión • Satisfacción con la participación • Satisfacción con las prestaciones recibidas • Satisfacción intrínseca del trabajo • Satisfacción con el ambiente físico de trabajo
Chiang y Vega	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con los superiores, gerencia o autoridad • Satisfacción con el contenido del trabajo • Satisfacción con las condiciones de trabajo • Satisfacción con las compensaciones • Satisfacción con las políticas de la empresa • Satisfacción con los compañeros y las relaciones humanas y sociales • Satisfacción con la participación y autonomía • Satisfacción con las oportunidades de promoción • Satisfacción con el desarrollo personal • Satisfacción con la organización o grupo de trabajo
Palma	<ul style="list-style-type: none"> • Significación de la tarea • Condiciones de trabajo • Reconocimiento personal y/o social • Beneficios económicos

Figura. Dimensiones de Satisfacción Laboral⁽³³⁾

Las siete dimensiones de satisfacción laboral se sustentan en Chiavenato (2006). palma

Dimensión 1. Trabajo actual.

Área o lugar que ha sido designada con la finalidad de realizar las labores asignadas, el trabajo actual está relacionado con la evaluación del nivel de autonomía, identificación, retroalimentación recibida, significado del puesto o actividad realizada (Chiavenato, 2006).

Los factores intrínsecos contribuyen con la satisfacción laboral por ello es pertinente el reconocimiento de la labor que realiza el trabajador, que muchas veces no tienen que ser de tipo económico, basta con una felicitación que demuestre que el trabajador es valorado por la institución, con lo cual se logrará la autorrealización del trabajador⁽³³⁾.

Dimensión 2. Trabajo en general.

Actividad laboral que implica la aplicación de todos los conocimientos que poseen los trabajadores que conlleva a la interrelación con todos los colaboradores de la organización, considerando a la vez aspectos vinculados con la estructura general y en particular la organización del trabajo (Chiavenato, 2006)⁽³³⁾.

Dimensión 3. Interacción con el jefe inmediato.

Se refiere a la interacción entre trabajadores y el jefe, entre colaborador y autoridad, el cual implica actividades de corrección fraterna, habilidades de comunicación interpersonal entre jefe-trabajador, manejo de conflictos, acompañamiento y monitoreo (Chiavenato, 2006)⁽⁸⁾.

Dimensión 4. Oportunidades de progreso.

Las oportunidades de progreso personal y profesional en la organización tienen que ver con el deseo de superación del trabajador, acceso a niveles superiores de puesto de trabajo, motivación para ascender, interés por la preparación y capacitación permanente (Chiavenato, 2006)

Dimensión 5. Remuneraciones e incentivos.

Las remuneraciones e incentivos forman parte de la motivación extrínseca que todo trabajador tiene y que espera recibir a cambio de las tareas, funciones, actividades, labores que realiza en la organización (Chiavenato, 2006).

“los factores extrínsecos son externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos”

Dimensión 6. Interrelación con sus compañeros de trabajo.

La convivencia laboral y las labores que realizan los trabajadores implican que se interrelacionen trabajador-trabajador y trabajador-jefe, que pueden ser de la misma área o distinta área de trabajo (Chiavenato, 2006)

La interacción con sus compañeros de trabajo se manifiesta a través de la comunicación, el hecho de que si esta es adecuada o no va depender de varios factores

propios de la comunicación o factores externos. El clima organizacional, ambiente de trabajo o laboral forma uno de los factores determinantes que va facilitar o no proceso comunicativo.

Dimensión 7. Ambiente de trabajo El ambiente de trabajo se refiere a la forma de trabajo en la organización, a través de equipos, en forma individual, la impresión de identidad, pertenencia de los trabajadores con la organización, sistemas de comunicación interna (Chiavenato, 2006).

6.7.1 MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL⁽³⁴⁾

Stephen (2004), describe los dos métodos más conocidos, de la siguiente manera:

a. **Calificación única general** Consiste en pedir a las personas que respondan a una pregunta, como ésta: “Considerando todos sus aspectos, ¿qué tan satisfecho se siente con su trabajo?” Los entrevistados dan su respuesta rodeando con un círculo un número entre uno y cinco que corresponden a las contestaciones “muy satisfecho” o “muy insatisfecho”.

b. **La calificación sumada** Este método es más elaborado. Se identifican los elementos clave de un trabajo y se pregunta al empleado su opinión respecto a cada uno de ellos. Entre los factores característicos que se incluirán están la índole del trabajo, supervisión, salario actual, oportunidades de ascender y relaciones con los compañeros. Estos factores se califican con una escala estandarizada y se suman para dar una calificación general de la satisfacción en el trabajo.

6.7.2 SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

El término calidad se refiere a la propiedad o conjunto de propiedades inseparables a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su tipo. La calidad de servicios no es más que la satisfacción del usuario y la obtención de bienestar y beneficios para los miembros de la empresa.

El concepto de calidad no solo está íntimamente relacionado con el usuario del producto o servicio si no también con el trabajador o servidor que lo provee, y es aquí donde la satisfacción laboral cobra mucha importancia en los procesos de evaluación de calidad

total o gestión de calidad, ya que nos brinda información clara sobre uno de los aspectos de la realidad de ese medio ambiente laboral⁽³⁾.

La calidad de servicios con relación a la satisfacción laboral, debe ser analizada bajo dos tendencias: la primera, enfocada en el usuario y la segunda en el trabajador. Es así que al medir la satisfacción laboral estaríamos valorando uno de los aspectos que conforman la calidad de la organización y de sus servicios ⁽¹²⁾.

Condiciones de trabajo óptimas y procesos internos que fomenten satisfacción son pilares fundamentales en el desarrollo de la asistencia en salud con estándares de calidad, generando en los trabajadores lo que algunos autores mencionan como la cultura de vocación al servir. Dicho en otras palabras la satisfacción laboral es uno de los elementos por los cuales podemos medir, evaluar, mejorar y hacer seguimiento de uno de los aspectos que conforman la calidad de atención total de un servicio determinado⁽³⁵⁾.

La satisfacción laboral esta mancomunada a la gestión de calidad de los aspectos internos de la generación del servicio que se brinda. Es así que la gestión de calidad interna del servicio implica un ambiente laboral agradable y atractivo, en el cual los trabajadores hallen confort y encuentren motivación en la actividad que desempeñan, donde se reconozca el esfuerzo y los resultados obtenidos, siempre acompañado de adecuada relación interpersonales. En fin todo lo concerniente a la calidad de vida laboral, que permitirá al trabajador desarrollar ese sentimiento de satisfacción que acompañado a esa sensación de fidelidad a la empresa, le permitirá generar sentimientos positivos y resultados positivos⁽³⁶⁾.

El vigor para lograr este propósito en el sector de salud debe de estar coordinado con el objeto de generar líderes gerenciales que entiendan la importancia de satisfacer tanto a los usuarios como a los trabajadores. Estos líderes emprendedores que aparte de gozar de las habilidades técnicas y cognoscitivas referente a la administración de los servicios que dirigen, tienen que posean un importante grado de “inteligencia emocional” para trabajar en equipos que converjan en cambio positivo ⁽¹¹⁾⁽³⁷⁾.

El abordar la satisfacción laboral como un factor a considerar dentro del concepto de calidad de servicios, es muy complejo pero necesario dentro de una

organización/industria, puesto que abarca muchos aspectos mayormente subjetivos del medio ambiente laboral, clima organizacional y productividad, resultando difícil su análisis más aún indispensable

6.8 CAUSAS PRINCIPALES DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral ⁽¹²⁾⁽³⁸⁾.

a) Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.

b) Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo ⁽³⁹⁾.

c) Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente⁽²⁷⁾.

d) Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción ⁽²⁷⁾.

e) Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos

profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo⁽⁴⁰⁾.

f) Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario⁽⁴⁰⁾.

g) Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares⁽⁴¹⁾⁽⁴²⁾.

6.8.1 CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento. Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión⁽²³⁾.

6.8.2 MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación, se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/destructivo y actividad/pasividad. Estos son ⁽¹¹⁾:

- a) **Abandono**, la conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia ⁽¹⁴⁾.
- b) **Expresión**, el intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical⁽⁴³⁾.
- c) **Lealtad**, la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración "harán lo conveniente"⁽³⁴⁾.
- d) **Negligencia**, la actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores. La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: productividad, ausentismo y rotación⁽²³⁾.

6.9 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Un equipo de trabajo que se siente pleno y feliz en su espacio laboral puede darle grandes beneficios a la empresa. (Chávez, 2019), por eso es importante resaltar las ventajas que esto trae ⁽⁷⁾⁽⁴⁴⁾:

- Mayor índice de productividad: Los clientes internos satisfechos hacen un mejor aprovechamiento del tiempo dentro de su área laboral, demostrándose así la efectividad en sus tareas que aportan al crecimiento de la misma empresa.
- Desarrollo sostenido de la empresa: Cuando hay mayor productividad, el crecimiento de la empresa es evidente.
- Mayor compromiso con su puesto: El colaborador está satisfecho con las labores que implican su puesto, por ello, se empeña en cumplirlas (Chávez, 2019).
- Mayor compromiso con la empresa: Contribuye al desarrollo de la empresa ya que sabe que crecerá a la par de la misma (Chávez, 2019).
- Menores tasas de ausentismo y rotación: Los trabajadores a los que les agrada su empleo tienen menor probabilidad de renunciar o de faltar al trabajo.

VII DISEÑO METODOLÓGICO

7.1 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizará en la presente investigación es no experimental, la cual se define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de una investigación donde no se hace variar intencionalmente las variables. Lo que se hace en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”⁽⁴⁵⁾.

7.2 Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptivo de corte transversal. La investigación en un primer momento será Descriptiva, ya que en un comienzo se buscará describir las variables ya mencionadas, y en un segundo momento será correlacional puesto que la presente investigación trata de identificar si existe relación entre las dos variables ya mencionadas con anterioridad.

Se eligió este tipo de estudio porque “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar”⁽⁴⁵⁾.

Y “Los estudios correlacionales son los que persiguen medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. Es decir intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas”⁽⁴⁵⁾.

Descriptivo. - donde se describen situaciones, hechos y eventos, podemos decir cómo se manifiesta determinado fenómeno

Son estudios que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Danhke, 1989). miden, evalúan y recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En otras palabras describir es recolectar datos ⁽⁴⁵⁾.

De corte transversal. - Porque el estudio se realiza en un determinado momento.

7.4 Población y Muestra

La población objeto de estudio de la presente Investigación está representada por 28 profesionales que trabajan en el servicio de Hematología: 5 médicos hematólogos ,5 Médicos Residentes de Hematología,8 Licenciadas en enfermería, 6 Auxiliares de Enfermería,1 Licenciada de Nutrición ,1 Licenciado en Psicología,1 Licenciada en Trabajo Social, 1 Licenciado Farmacéutico constituyendo el personal de salud asistencial del servicio de hematología

7.4.1 Tamaño muestral

Muestra no probalístico intencionada por población objetivo, ya que en las muestras no probalísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra ⁽⁴⁵⁾.

Las personas seleccionadas nos permitirán establecer si en su desarrollo laboral existen factores vinculados con la satisfacción laboral.

7.4.2 DELIMITACIÓN ESPACIO – TEMPORAL

Servicio de hematología Adultos del HODE Materno Infantil dependiente de la Caja Nacional de Salud que brinda atención al paciente oncohematológicos

7.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Inclusión

- Personal asistencial que otorgue su consentimiento
- Personal asistencial con 3 meses de antigüedad
- Personal asistencial: médicos hematólogos, residentes de hematología, licenciadas del servicio de hematología, auxiliares de enfermería de hematología, farmacéuticos de hematología, licenciada de Trabajo Social, Licenciado de Psicología, Licenciada de Nutrición

Exclusión

- Jefe de Servicio
- Médicos Interconsultantes
- Personal manual
 - Personal administrativo
 - Personal con antigüedad menor a 3 meses
 - Personal asistencial que no desearon participa en el presente estudio –
 - El personal asistencial que se encontraron en periodo vacacional.

7.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La operacionalización de variables se las presenta en el anexo 5

7.6.1 CONCEPTUALIZACIÓN

Variable Independiente

1. Factores

Se entiende por factores aquellos elementos que pueden condicionar una situación volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos. Dichos factores pueden ser: Condiciones físicas y/o Materiales, Beneficios Sociales y/o Remunerativo, Relación Social, y Desarrollo Personal, lo que garantiza una satisfacción laboral y esto se ve reflejado en el buen desempeño.

Variable Dependiente

2. Satisfacción laboral

Es el grado de conformidad del personal de salud asistencial respecto a su entorno de trabajo en el servicio de hematología, que surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del personal de salud asistencial del Servicio de hematología del HODEMI CNS

7.7 INSTRUMENTO

La técnica que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo Likert. Los cuestionarios a ser utilizados de acuerdo a los objetivos de investigación planteados son los siguientes:

7.7.1 CUESTIONARIO SOCIO LABORAL

Se elaboró un cuestionario socio laboral para poder conocer las principales características de la población de estudio, este cuestionario se elaboró en base a las preguntas socio laborales de los instrumentos usado para la medición de variables y comprende aspectos como:

- Edad
- Sexo
- Estado civil.
- Tiempo de servicio
- Condición laboral
- Cargo que ocupa en el Servicio

*Ver Anexo 1

7.7.2. CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta y se aplicará como instrumento la escala JSS5 de Spector (1985) (operacionalizada en punto 7.6.2), es una encuesta diseñada en inglés y traducida por (Marion-Landais, 1993). Cuestionario que fue validado y modificado para España por Montoya M.J, Titulado "Evaluación de la Satisfacción Laboral y Valor Percibido por el empleado en la Cámara de Comercio de Cabal" de Madrid en el año 2014. Posteriormente modificado por Lic Neira Centeno y colaboradoras Satisfacción Laboral de la Enfermera (o) Profesional en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional Perú 2017 ,instrumento que consta de 40 ítems compuesta por 9 variables, cada variable consta de 4 preguntas

1. Sueldo
2. Promoción

3. Supervisión
4. Beneficios monetarios y no monetarios
5. Recompensas y reconocimientos
6. Políticas y procedimientos
7. Compañeros de trabajo
8. Trabajo en si
9. Comunicación

Para esta investigación se modificó y adaptó algunos ítems correspondientes a beneficios laborales por no ser de interés del servicio en estudio, teniendo 38 ítems a ser valorados por la población en estudio. Es así que al analizar la satisfacción laboral; con sus dos dimensiones: Extrínseca cuenta con un total de 26 ítems, distribuidos en sueldo del 1 al 4; supervisión 5 al 8; beneficios laborales del 9 al 10; compañeros de trabajo del 11 al 14; comunicación del 15 al 18 y condiciones ambientales y físicas del 19 al 24 ítem. Intrínseca con un total de 14 ítems; distribuidos en trabajo en sí del 25 al 29, recompensas y reconocimiento del 30 al 33, promoción del 34 al 38 ítem; haciendo un total de 38 ítems (anexo 2).

Cada ítem cuenta con 5 posibilidades de respuesta tipo Likert modificado, con el siguiente puntaje:

TA “Totalmente de Acuerdo”

DA “De acuerdo”

I “Indeciso”

DA “Desacuerdo”

DA “Totalmente desacuerdo”.

Los ítems negativos, su calificación será en sentido contrario.

Para clasificar el nivel de satisfacción laboral se aplicará la escala de stanones en alto, medio y bajo.

Ver anexo 3 *

7.7.3 Validación de Instrumento

Para la validez del presente instrumento se solicitó a dos jueces expertos en el tema, para lo cual se recabo la opinión profesional de 2 expertos (profesionales entendidos en Psicología y Gestión de Recursos humanos), para lo cual la revisión estuvo orientada al contenido de las preguntas en lo que refiere a precisión, claridad, simplicidad, comprensión y especificidad de cada dimensión, cabe señalar que no hubo muchos cambios solo algunas palabras que no estaban adaptadas al contexto. Ver anexo 4 .

7.7.4 Confiabilidad del Instrumento

Por ser el instrumento aplicado inicialmente en España y posteriormente en Perú en una muestra de características laborales diferentes al presente estudio, se consideró aplicar una prueba piloto en dos servicios pertenecientes a la Caja Nacional de Salud Servicio de Admisión de Hospital Luis Uria de la Oliva con un índice de confiabilidad para la encuesta de satisfacción laboral fue de 0,83 alfa de cronbach , por otro lado el en el servicio de Medicina Interna del Hospital Materno Infantil el índice de confiabilidad para la encuesta de Satisfacción laboral fue de 0,952 coeficiente alfa de cronbach ,estas puntuaciones indican la elevada confiabilidad de este instrumento.

7.8 DEFINICION VARIABLES DE LOS INSTRUMENTOS

A continuación, estará la definición de las variables usadas en el instrumento de satisfacción laboral, las dimensiones atributos e índices. Algunos conceptos se encuentran repetidos o son sinónimos haciendo referencia a lo mismo, este es el cuadro comparativo de las variables:

Sueldo: Según el código sustantivo del trabajo “Constituye salario no sólo la remuneración ordinaria, fija o variable, sino todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie como contraprestación directa del servicio⁽⁴⁶⁾.

Supervisión: es la observación constante, regular o intermitente por parte del jefe inmediato en el proceso del desarrollo de las actividades del empleado⁽⁴⁷⁾.

Beneficios laborales Conjunto de ingresos consolidados que el trabajador adquiere a partir del 3er mes cumplido⁽⁴⁷⁾.

Compañeros de trabajo: es la relación interpersonal de los compañeros que laboran en la entidad ⁽⁴⁷⁾.

Comunicación: hace referencia a la pertinencia de la información brindada sobre los procesos, actividades y en general de los acontecimientos en la entidad⁽³⁰⁾.

Condiciones ambientales y físicas son las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración ⁽²⁰⁾.

Trabajo en sí: todos los componentes que están involucrados en el desarrollo de las funciones, tales como procedimientos, variedad en las tareas, nivel de complejidad y repetitividad en las funciones⁽⁴⁷⁾.

Recompensas y reconocimiento son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores ⁽³⁵⁾.

Promoción: Representa la posibilidad del empleado aumentar su nivel jerárquico dentro de la empresa en la que labora, implicando nuevos retos, más responsabilidades y muy posiblemente tener más personas a cargo, y por ende recibe un aumento salarial mejores bonificaciones o mayores beneficios⁽³⁵⁾.

7.9 MÉTODO

Para la aplicación del instrumento en El Servicio de Hematología del HODE Materno Infantil se solicitó la autorización de la jefatura de Servicio mediante una solicitud. Una vez obtenida la autorización, se solicitó autorización al comité de bioética para que se pueda facilitar la realización de dicho trabajo de investigación.

Posteriormente, se visitará y establecerá contacto con el personal de salud en las instalaciones del Servicio de Hematología en los turnos de: mañana, tarde y noche, de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y generalmente al final de la hora de trabajo. Para la recolección de los datos, previo consentimiento informado, la investigadora se acercará al personal de salud en forma amistosa y cordial a fin de solicitar su colaboración en el estudio a realizar y explicará cuál el objetivo del mismo. Seguidamente, la investigadora entregará la hoja del cuestionario al personal para su llenado y si surge alguna duda, se le brindará una explicación breve. Luego de completar la encuesta, el encuestado entregará a la investigadora, quien verificará que se encuentre completa y procederá a colocarlo en un folder para su tabulación. La participación será voluntaria y anónima.

7.9.1 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

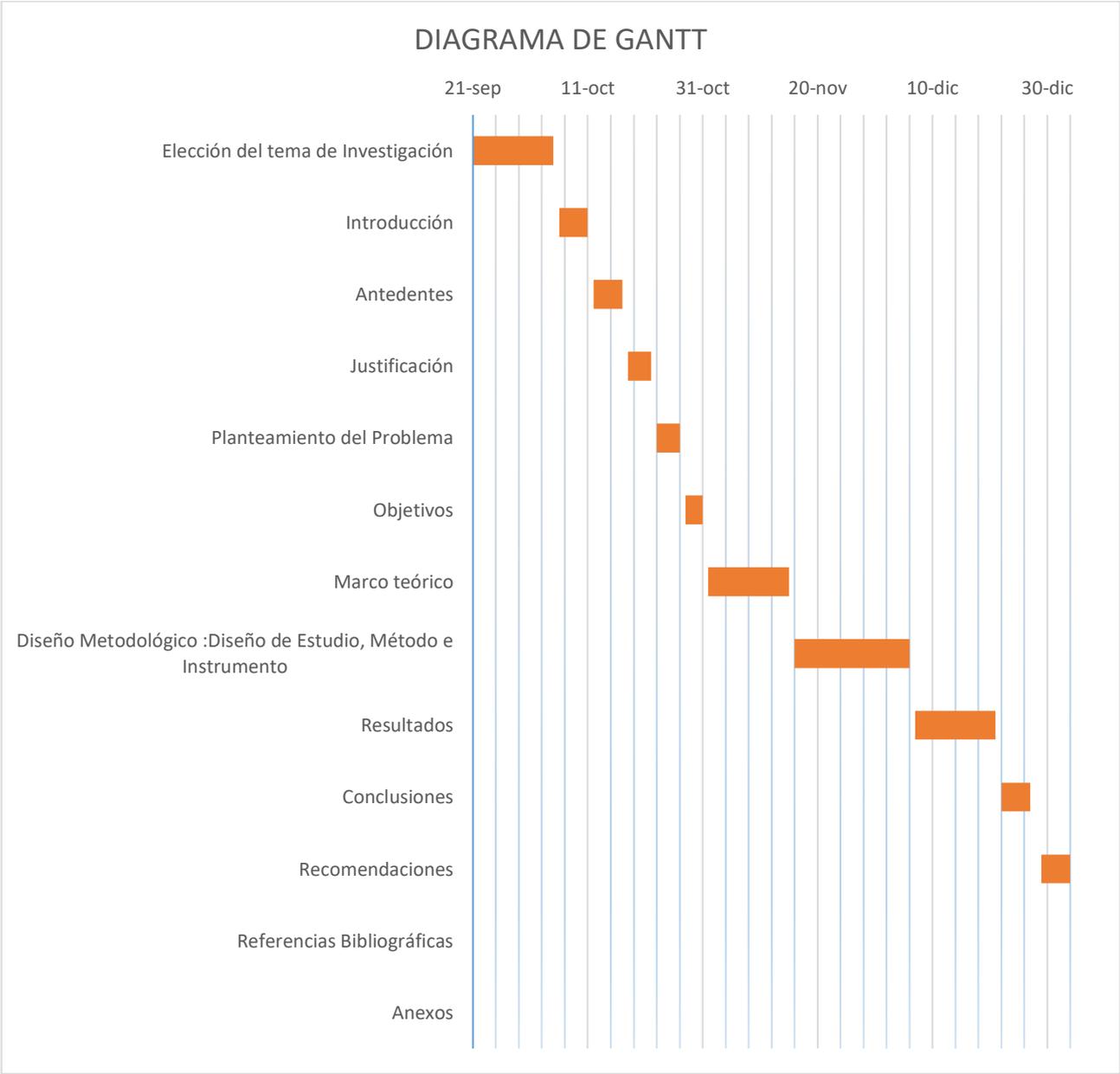
Se evidencia en la encuesta realizada que hay relación entre las variables ($P= 0,0001$, gl 27 al 95% de confianza) con un alfa de cronbach obtenido de 0,860 muy cercana a 1 indica confiabilidad. Lo cual indica la validación del presente instrumento al momento de analizar los resultados de las variables.

La información obtenida será procesada de forma real y verdadera. A partir de la información obtenida de los cuestionarios que se realizarán al personal asistencial de salud del servicio de hematología.

Se creará una base de datos mediante el programa SPSS marca registrada, donde se codificaron las respuestas para su análisis estadístico posterior.

Para el análisis descriptivo se emplearán frecuencias y porcentajes, para describir variables cualitativas y cuantitativas respectivamente. Se analizarán los factores extrínsecos e intrínsecos del personal de salud, así como los niveles de satisfacción laboral, finalmente se determinará la relación entre factores y nivel de satisfacción laboral se aplicará la prueba estadística correlación de Pearson través del programa estadístico SPSS Marca registrada.

7.9.2 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



VIII RESULTADOS

8.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados encontrados a través de la investigación sobre factores vinculados con el nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud servicio de Hematología del HODEMI CNS La Paz

Se efectuó en lo relacionado al tratamiento de los resultados, el tabulado, vaciado y análisis de la información de forma individual a cada instrumento aplicado en la población de estudio. Posteriormente se realizó el análisis de los resultados obtenidos, utilizando el análisis estadístico para el tratamiento de los resultados, porcentajes, tablas de contingencia, análisis correlacional, para la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación se utilizará el coeficiente de correlación simple de Pearson (Modelo Rectilíneo). El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la letra r .

Los valores de la correlación van desde $+ 1$ a $- 1$, pasando por el valor numérico del cero que corresponde a una ausencia de correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional, los valores negativos señalan que existe una correlación negativa inversamente proporcional ⁽⁴⁵⁾.

8.2 PRIMERA PARTE:

8.2.1 FACTORES SOCIOLABORALES-FRECUENCIAS

En primer lugar, se muestran los datos obtenidos de la población de estudio, relacionados a la información socio laboral del personal de salud como la edad, estado civil, tiempo de servicio condición laboral, cargo que ocupa en la unidad, se analizaran los datos considerando porcentajes obtenidos, realizando un análisis más exhaustivo y detallado de la investigación.

**CUADRO 1.- EDAD DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA
HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
26-35	11	39,3	39,3	39,3
36-45	9	32,1	32,1	71,4
46-55	4	14,3	14,3	85,7
>55	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario factores socio laborales personal de salud Servicio de Hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

En este cuadro se puede observar que el grupo etéreo más predominante es de 26 a 35 en un 39.3%, mientras que >55 son un 14.3%

**CUADRO 2.- SEXO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA
HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MASCULINO	3	10,7	10,7	10,7
FEMENINO	25	89,3	89,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario factores socio laborales personal de salud Servicio de Hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

En este cuadro se puede observar que 89.3% de la población en estudio es del género femenino mientras que el 10.7% corresponde al género masculino

CUADRO 3.- ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Soltero	17	60,7	60,7	60,7
Casado	7	25,0	25,0	85,7
conviviente	3	10,7	10,7	96,4
Divorciado	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario factores socio laborales personal de salud Servicio de Hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

En este cuadro se puede observar que el 60,7% de la población en estudio es soltero, 25% es casado, mientras que 10,7% es conviviente y 3,6% es divorciado

CUADRO 4.- CONDICION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTION 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
item	13	46,4	46,4	46,4
contrato	15	53,6	53,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario factores socio laborales personal de salud Servicio de Hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 53,6% de la población en estudio es personal a contrato mientras que el 46,4% es personal con ítem.

**CUADRO 5.- CARGO QUE OCUPA EN LA UNIDAD DEL PERSONAL DE SALUD
SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE
GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Médico Hematologo	5	17,9	17,9	17,9
Médico Res de hematología	5	17,9	17,9	35,7
Licenciada de Enfermería	8	28,6	28,6	64,3
Auxiliar de Enfermeria	6	21,4	21,4	85,7
Licenciada en Nutrición	1	3,6	3,6	89,3
Licenciada en Trabajo social	1	3,6	3,6	92,9
Licenciado en Psicología	1	3,6	3,6	96,4
Licenciado en Farmacia	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario factores socio laborales personal de salud Servicio de Hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

En este cuadro se puede observar que el servicio de hematología tiene 17.9% de médicos hematólogos,17.9% corresponde a médicos residentes de Hematología, mientras que el 28.6% a Licenciadas en Enfermería,21.4% auxiliar de enfermería,3.6% Licenciada en Nutrición,3.6% Licenciada en trabajo Social,3.6 Licenciado en psicología,3.6% Licenciada en Farmacia.

CUADRO 6.- TIEMPO DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<1año	6	21,4	21,4	21,4
1-5	9	32,1	32,1	53,6
6-10	2	7,1	7,1	60,7
>10	11	39,3	39,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario factores socio laborales personal de salud Servicio de Hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 39.3% de la población en estudio tiene >10años de trabajo,32.1% tiene entre 1 a 5 años de trabajo, mientras que 7.1% del personal en salud tiene 6 a 10 años de servicio.

8.3 SEGUNDA PARTE

8.3.1 RESULTADO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Se analizarán los factores del cuestionario de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODEMI y Nivel de Satisfacción Laboral

DIMENSIÓN EXTRÍNSECA-FRECUENCIAS

CUADRO 7.- SUELDO: ITEM 1. SUMA JUSTA POR EL TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	5	17,9	17,9	17,9
De Acuerdo	11	39,3	39,3	57,1
Indeciso	5	17,9	17,9	75,0
En Desacuerdo	7	25,0	25,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que en relación al ítem N°1 el 39.3% está De Acuerdo, mientras que el 17.9% está Totalmente de acuerdo, al igual que el 17.9% está Indeciso

CUADRO 8.- SUELDO ÍTEM 2 LOS AUMENTOS SALARIALES SON MUY DISTANCIADOS ENTRE SI DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	6	21,4	21,4	21,4
De Acuerdo	14	50,0	50,0	71,4
Indeciso	3	10,7	10,7	82,1
En Desacuerdo	4	14,3	14,3	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 50% está De Acuerdo, mientras que el 3,6% está totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 9.- SUELDO ÍTEM 3. SIENTO QUE MI SUELDO NO ESTÁ EN PROPORCIÓN A MI PREPARACIÓN PROFESIONAL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO HEMATOLOGIA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTION 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	9	32,1	32,1	32,1
De Acuerdo	5	17,9	17,9	50,0
Indeciso	8	28,6	28,6	78,6
En Desacuerdo	4	14,3	14,3	92,9
Totalmente en Desacuerdo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 32.1% está Totalmente de Acuerdo, mientras que el 7.1% está totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 10.- SUELDO ÍTEM 4. MI SUELDO ES SUFICIENTE PARA SUPLIR MIS NECESIDADES ECONÓMICAS DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	15	53,6	53,6	53,6
Indeciso	3	10,7	10,7	64,3
En Desacuerdo	9	32,1	32,1	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que están De Acuerdo el 53.6%, mientras que el 3.6% están Totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 11.- SUPERVISION ÍTEM 5; MI JEFE INMEDIATO ES BASTANTE ASERTIVO Y COMPETITIVO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	4	14,3	14,3	14,3
De Acuerdo	12	42,9	42,9	57,1
Indeciso	2	7,1	7,1	64,3
En Desacuerdo	9	32,1	32,1	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 42.9% está De Acuerdo, mientras que el 3.65 está Totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 12.- SUPERVISIÓN ÍTEM 6. LA RELACIÓN QUE TENGO CON MIS SUPERIORES ES CORDIAL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGIA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTION 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	3	10,7	10,7	10,7
De Acuerdo	20	71,4	71,4	82,1
Indeciso	2	7,1	7,1	89,3
En Desacuerdo	3	10,7	10,7	100,0

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que están De Acuerdo el 71.4%, mientras que 10.7% está totalmente de Acuerdo al igual que 10.7% está En Desacuerdo.

CUADRO 13.- SUPERVISIÓN ÍTEM 7. MI JEFE TOMA EN CUENTA MIS SUGERENCIAS EN MEJORA DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	6,9	7,1	7,1
De Acuerdo	11	37,9	39,3	46,4
Indeciso	4	13,8	14,3	60,7
En Desacuerdo	9	34,4	32,1	92,9
Totalmente en Desacuerdo	2	6,9	7,1	100,0
Total	28	100,0		

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 37,9% está De Acuerdo, mientras que el 6.9 % está Totalmente de Acuerdo al igual que el 6.9% está totalmente en desacuerdo

CUADRO 14.- SUPERVISIÓN ÍTEM 8 EL JEFE DE SERVICIO RECONOCE MI DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	7,1	7,1	7,1
De Acuerdo	11	39,3	39,3	46,4
Indeciso	4	14,3	14,3	60,7
En Desacuerdo	9	32,1	32,1	92,9
Totalmente en Desacuerdo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que están De Acuerdo el 39.3%, mientras que el 7.1% está totalmente de acuerdo, al igual que el 7.1% está Totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 15.- BENEFICIOS LABORALES ITEM 9 EL CONJUNTO DE BENEFICIOS QUE TENEMOS ES EQUITATIVO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	7,1	7,1	7,1
De Acuerdo	6	21,4	21,4	28,6
Indeciso	4	14,3	14,3	42,9
En Desacuerdo	11	39,3	39,3	82,1
Totalmente en Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 39.3% está En Desacuerdo, mientras que el 7.1% está Totalmente de Acuerdo.

CUADRO 16.- BENEFICIOS LABORALES ÍTEM 10. SE ME RETRIBUYE ECONÓMICAMENTE O EN HORAS DE TRABAJO EL TIEMPO EXTRA QUE LABORO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	7,1	7,1	7,1
De Acuerdo	3	10,7	10,7	17,9
Indeciso	2	7,1	7,1	25,0
En Desacuerdo	7	25,0	25,0	50,0
Totalmente en Desacuerdo	14	50,0	50,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 50% Está totalmente en desacuerdo y mientras que 7.1% Está totalmente de acuerdo.

CUADRO 17.- COMPAÑEROS DE TRABAJO ÍTEM 11. TENGO EMPATÍA CON MIS COLEGAS DE TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	7,1	7,1	7,1
De Acuerdo	22	78,6	78,6	85,7
Indeciso	3	10,7	10,7	96,4
En Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que 78,6% de la población en estudio Está de acuerdo y 3,6% En Desacuerdo.

CUADRO 18.- COMPAÑEROS DE TRABAJO: ÍTEM 12. TRABAJO MÁS DE LO QUE DEBERÍA DEBIDO A LA INCOMPETENCIA E INEXPERIENCIA DE MIS COLEGAS DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	3	10,7	10,7	10,7
De Acuerdo	10	35,7	35,7	46,4
Indeciso	3	10,7	10,7	57,1
En Desacuerdo	9	32,1	32,1	89,3
Totalmente en Desacuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 35,7% de la población en estudio está De Acuerdo, mientras que el 10.7% indeciso, 10.7% totalmente en desacuerdo, 10.7% totalmente de acuerdo.

CUADRO 19.- COMPAÑEROS DE TRABAJO ÍTEM 13. EL AMBIENTE CREADO POR MIS COMPAÑEROS ES EL IDEAL PARA DESEMPEÑAR MIS FUNCIONES DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
De Acuerdo	16	57,1	57,1	60,7
Indeciso	5	17,9	17,9	78,6
En Desacuerdo	6	21,4	21,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 57.1% de la población en estudio está De Acuerdo y 3.6% totalmente de Acuerdo.

CUADRO 20.- COMPAÑEROS DE TRABAJO ÍTEM 14. EXISTE SOLIDARIDAD ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
De Acuerdo	8	28,6	28,6	32,1
Indeciso	7	25,0	25,0	57,1
En Desacuerdo	9	32,1	32,1	89,3
Totalmente en Desacuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 32.1% de la población en estudio está En Desacuerdo, mientras que el 3.6% totalmente de acuerdo.

CUADRO 21.- COMUNICACION ITEM15. LA COMUNICACIÓN APARENTA SER BUENA EN ESTE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente de acuerdo	2	7,1	7,1	7,1
de acuerdo	10	35,7	35,7	42,9
indeciso	3	10,7	10,7	53,6
En desacuerdo	10	35,7	35,7	89,3
totalmente desacuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 35.7% de la población en estudio está De Acuerdo mientras que el 35.7% está En Desacuerdo.

CUADRO 22.- COMUNICACIÓN ÍTEM 16. EXISTE AFINIDAD CON MI GRUPO DE TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HEMATOLOGIA HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente de acuerdo	4	14,3	14,3	14,3
de acuerdo	13	46,4	46,4	60,7
indeciso	3	10,7	10,7	71,4
En desacuerdo	7	25,0	25,0	96,4
totalmente en desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 46.4% está De Acuerdo, pero el 3.6% está totalmente en desacuerdo.

CUADRO 23.- COMUNICACIÓN ÍTEM 17. HAY DEMASIADAS DISCUSIONES Y PELEAS EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente de acuerdo	5	17,9	17,9	17,9
de acuerdo	2	7,1	7,1	25,0
indeciso	8	28,6	28,6	53,6
en desacuerdo	9	32,1	32,1	85,7
totalmente en desacuerdo	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 32.1% está En Desacuerdo, mientras que el 7.1% está De Acuerdo.

CUADRO 24.- COMUNICACIÓN ÍTEM 18. LAS TAREAS ASIGNADAS NO SIEMPRE SON TOTALMENTE EXPLICADAS DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
totalmente de acuerdo	3	10,7	10,7	10,7
de acuerdo	14	50,0	50,0	60,7
indeciso	6	21,4	21,4	82,1
en desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 50% está De Acuerdo, mientras que el 10.7% está Totalmente de Acuerdo.

CUADRO 25.- CONDICIONES AMBIENTALES Y FÍSICAS ÍTEM 19. LA DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL AMBIENTE DE TRABAJO FACILITA MIS LABORES DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
De Acuerdo	19	67,9	67,9	71,4
Indeciso	2	7,1	7,1	78,6
En Desacuerdo	5	17,9	17,9	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 67.9% está De Acuerdo, mientras que el 3.6% está Totalmente de Acuerdo al igual que el 3.6% Totalmente en Desacuerdo.

**CUADRO 26.- CONDICIONES AMBIENTALES Y FÍSICAS
ÍTEM 21. EL AMBIENTE DONDE TRABAJO ES CONFORTABLE EN ILUMINACIÓN,
VENTILACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL
HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	7,1	7,1	7,1
De Acuerdo	15	53,6	53,6	60,7
Indeciso	4	14,3	14,3	75,0
En Desacuerdo	6	21,4	21,4	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 53.6% está De Acuerdo, mientras que el 3.6% está totalmente en desacuerdo.

**CUADRO 27.- CONDICIONES AMBIENTALES Y FÍSICAS
ÍTEM 21. CUENTO CON MATERIAL DE BIOSEGURIDAD DEL PERSONAL DE
SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO
SEMESTRE GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
De Acuerdo	9	32,1	32,1	35,7
Indeciso	4	14,3	14,3	50,0
En Desacuerdo	13	46,4	46,4	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Como se puede observar el 46.4% está En Desacuerdo, mientras que el 3.6% está totalmente de Acuerdo, 3.6% Totalmente en Desacuerdo

**CUADRO 28.- CONDICIONES AMBIENTALES Y FÍSICAS
ÍTEM 22; EXISTEN ACCESOS DE EVACUACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD
SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE
GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
De Acuerdo	5	17,9	17,9	21,4
Indeciso	3	10,7	10,7	32,1
En Desacuerdo	14	50,0	50,0	82,1
Totalmente en Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 50% está En Desacuerdo, mientras que el 3.6% está totalmente de Acuerdo.

**CUADRO 29.- CONDICIONES AMBIENTALES Y FÍSICAS
ÍTEM 23. EXISTE HACINAMIENTO EN LOS DIVERSOS TÓPICOS DEL PERSONAL
DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO
SEMESTRE GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
De Acuerdo	5	17,9	17,9	21,4
Indeciso	3	10,7	10,7	32,1
En Desacuerdo	14	50,0	50,0	82,1
Totalmente en Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 50% está En Desacuerdo, mientras que el 3.6% está totalmente de Acuerdo.

**CUADRO 30.- CONDICIONES AMBIENTALES Y FÍSICAS
ÍTEM 24. SON SUFICIENTES LOS RECURSOS MATERIALES COMO CAMILLAS
SILLAS DE RUEDAS, BIOMBOS, SOPORTES, EQUIPOS BIOMÉDICOS DEL
PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO
INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	3	10,7	10,7	10,7
De Acuerdo	8	28,6	28,6	39,3
Indeciso	4	14,3	14,3	53,6
En Desacuerdo	11	39,3	39,3	92,9
Totalmente en Desacuerdo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Se puede observar que el 39.3% de la población en estudio está En Desacuerdo, mientras que el 7.1% está Totalmente en Desacuerdo.

**CUADRO 31.- TRABAJO EN SÍ ÍTEM 25. SIENTO QUE MI TRABAJO SE HA
RUTINIZADO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL
HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	4	14,3	14,3	14,3
De Acuerdo	16	57,1	57,1	71,4
Indeciso	3	10,7	10,7	82,1
En Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Como se puede observar el 57.1% está De Acuerdo, mientras que el 10.7% de la población en estudio se encuentra Indeciso.

DIMENSIÓN INTRÍNSECA – FRECUENCIAS

CUADRO 32.- TRABAJO EN SÍ ÍTEM 26. DISFRUTO DE CADA LABOR QUE REALIZO EN MI TRABAJO PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	9	32,1	32,1	32,1
De Acuerdo	15	53,6	53,6	85,7
Indeciso	1	3,6	3,6	89,3
En Desacuerdo	2	7,1	7,1	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020.

Como se puede observar el 53.6% está De Acuerdo, mientras que 3.6% está Totalmente en desacuerdo.

CUADRO 33.- TRABAJO EN SÍ ÍTEM 27. MI TRABAJO ES ALTAMENTE ESTRESANTE DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	8	28,6	28,6	28,6
De Acuerdo	12	42,9	42,9	71,4
Indeciso	2	7,1	7,1	78,6
En Desacuerdo	5	17,9	17,9	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 42.9% de la población en estudio está De Acuerdo, mientras que el 17.9% está En Desacuerdo.

CUADRO 34.- TRABAJO EN SI ÍTEM 28. CONSIDERO QUE TENGO CONOCIMIENTOS HABILIDADES Y DESTREZAS PARA DESEMPEÑAR MI TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	10	35,7	35,7	35,7
De Acuerdo	16	57,1	57,1	92,9
Indeciso	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 57.1% de la población en estudio está De Acuerdo, mientras que el 7.1% está Indeciso.

CUADRO 35.- TRABAJO EN SI ÍTEM 29. CUANDO TERMINO MI TRABAJO ME SIENTO VACÍO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	3	10,7	10,7	10,7
De Acuerdo	2	7,1	7,1	17,9
Indeciso	2	7,1	7,1	25,0
En Desacuerdo	16	57,1	57,1	82,1
Totalmente en Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 57.1% está En desacuerdo, mientras que 7.1% está indeciso, 7.1% De Acuerdo.

CUADRO 36.- RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO ÍTEM 30. CUANDO HAGO UN BUEN TRABAJO RECIBO EL RECONOCIMIENTO QUE DEBERÍA RECIBIR DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTION 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	2	7,1	7,1	7,1
De Acuerdo	7	25,0	25,0	32,1
Indeciso	4	14,3	14,3	46,4
En Desacuerdo	10	35,7	35,7	82,1
Totalmente en Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 35.7% está En Desacuerdo, mientras que el 7.1% está Totalmente de Acuerdo

CUADRO 37.- RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO ÍTEM 31. NO SIENTO QUE EL TRABAJO QUE HAGO ES APRECIADO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	6	21,4	21,4	21,4
De Acuerdo	11	39,3	39,3	60,7
Indeciso	3	10,7	10,7	71,4
En Desacuerdo	7	25,0	25,0	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Como podemos observar el 39,3% de la población en estudio está De Acuerdo, mientras que 3.6% está Totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 38. RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO ÍTEM 32. HAY POCAS RECOMPENSAS PARA LOS QUE TRABAJAN AQUÍ DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	7	25,0	25,0	25,0
De Acuerdo	10	35,7	35,7	60,7
Indeciso	5	17,9	17,9	78,6
En Desacuerdo	5	17,9	17,9	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 35.7% de la población en estudio está De Acuerdo, mientras que el 3.6% está Totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 39.- RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO ÍTEM 33. NO SIENTO QUE MIS ESFUERZOS SON REMUNERADOS COMO DEBERÍAN SER DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	7	25,0	25,0	25,0
De Acuerdo	10	35,7	35,7	60,7
Indeciso	6	21,4	21,4	82,1
En Desacuerdo	4	14,3	14,3	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 35.7% de la población en estudio está De Acuerdo, mientras el 3.6% está Totalmente en Desacuerdo.

CUADRO 40.- PROMOCION ÍTEM 34. MI TRABAJO ME SUPONE UN RETO ESTIMULANTE CADA DÍA DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	7	25,0	25,0	25,0
De Acuerdo	16	57,1	57,1	82,1
En Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 57.1% de la población en estudio está De Acuerdo, mientras que el 17.9% está en Desacuerdo.

CUADRO 41.- PROMOCIÓN ÍTEM 35. LOS QUE HACEN BIEN SU TRABAJO TIENEN UNA BUENA OPORTUNIDAD PARA SER PROMOVIDOS PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	3	10,7	10,7	10,7
De Acuerdo	7	25,0	25,0	35,7
Indeciso	5	17,9	17,9	53,6
En Desacuerdo	8	28,6	28,6	82,1
Totalmente en Desacuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 28.6% de la población en estudio está En Desacuerdo, mientras que el 10.71% está Totalmente de Acuerdo.

CUADRO 42.- PROMOCIÓN ÍTEM 36. LAS PERSONAS SON PROMOVIDAS AQUÍ TAN RÁPIDAMENTE COMO EN OTRAS INSTITUCIONES DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	1	3,6	3,6	3,6
De Acuerdo	4	14,3	14,3	17,9
Indeciso	7	25,0	25,0	42,9
En Desacuerdo	8	28,6	28,6	71,4
Totalmente en Desacuerdo	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 28.6% está Totalmente en Desacuerdo, pero 28.6% está En Desacuerdo, mientras que el 3.6% está Totalmente de Acuerdo.

CUADRO 43.- PROMOCIÓN ÍTEM 37. VEO MI TRABAJO COMO UNA FUENTE DE REALIZACIÓN PERSONAL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	9	32,1	32,1	32,1
De Acuerdo	11	39,3	39,3	71,4
Indeciso	2	7,1	7,1	78,6
En Desacuerdo	3	10,7	10,7	89,3
Totalmente en Desacuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 39.3% está De Acuerdo, mientras que el 7.1% de la población en estudio está Indeciso.

CUADRO 44.- PROMOCIÓN ÍTEM 38. ME SIENTO FELIZ POR LOS RESULTADOS QUE LOGRO EN MI TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de Acuerdo	9	32,1	32,1	32,1
De Acuerdo	12	42,9	42,9	75,0
Indeciso	2	7,1	7,1	82,1
En Desacuerdo	4	14,3	14,3	96,4
Totalmente en Desacuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 42.9%, está De Acuerdo 32.1 % Totalmente de Acuerdo mientras que el 3.6% está Totalmente en desacuerdo.

8.3.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EXTRÍNSECOS

CUADRO 45.- NIVEL SUELDO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
alto	4	14,3	14,3	14,3
medio	18	64,3	64,3	78,6
bajo	6	21,4	21,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020.

Se puede observar que el 64.3% de la población en estudio tiene un nivel medio de satisfacción laboral respecto del sueldo.

CUADRO 46.- NIVEL SUPERVISIÓN DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
alto	4	14,3	14,3	14,3
medio	16	57,1	57,1	71,4
bajo	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que el 57.1% tienen un nivel de satisfacción medio en relación a Supervisión.

**CUADRO 47.- NIVEL BENEFICIOS LABORALES DEL PERSONAL DE SALUD
SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE
GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
alto	5	17,9	17,9	17,9
medio	11	39,3	39,3	57,1
bajo	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que el 42.9% tienen un nivel de satisfacción bajo en relación a los beneficios laborales.

**CUADRO 48.- INIVEL COMPAÑEROS DE TRABAJO DEL PERSONAL DE SALUD
SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE
GESTIÓN 2020**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos alto	6	21,4	21,4	21,4
medio	19	67,9	67,9	89,3
bajo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que el 67.9% de la población en estudio tienen un nivel de satisfacción medio en relación a los compañeros de trabajo.

CUADRO 49.- NIVEL COMUNICACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
alto	4	14,3	14,3	14,3
medio	22	78,6	78,6	92,9
bajo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que el 78.6% de la población tiene un nivel de satisfacción medio en relación a comunicación

CUADRO 50.- NIVEL CONDICIONES AMBIENTALES DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
alto	6	21,4	21,4	21,4
medio	18	64,3	64,3	85,7
bajo	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que el 64.3% tiene un nivel de satisfacción Medio, 21.4% alto mientras que el 14.3% es bajo.

INTRÍNSECOS

CUADRO 51.- NIVEL TRABAJO EN SI DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
alto	11	39,3	39,3	39,3
medio	17	60,7	60,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que 60.71% tienen un nivel medio de satisfacción, mientras que el 39.29% tiene un nivel alto de satisfacción.

CUADRO 52.- NIVEL RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
alto	3	10,7	10,7	10,7
medio	13	46,4	46,4	57,1
bajo	12	42,9	42,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que 46.43% tienen un nivel de satisfacción medio, 42,86% alto, mientras que 10.71% tienen un nivel bajo.

CUADRO 53.- NIVEL PROMOCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

alto	4	14,3	14,3	14,3
medio	9	32,1	32,1	46,4
bajo	15	53,6	53,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia cuestionario escala nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología del HODE Materno Infantil Gestión 2020

Se puede observar que el 53.6% de la población en estudio tiene un nivel bajo, mientras que 32.1% tiene un nivel medio, y 14.30% tiene un nivel alto.

8.4 TERCERA PARTE

8.4.1 ANÁLISIS ESCALA LIKERT: CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

Para evaluar la satisfacción laboral se clasifico los puntajes del cuestionario de satisfacción laboral en 4 categorías del 1-2 pésimo ,2-3 malo, 3-4 bueno,4-5 excelente, se procederá a medir el constructo de satisfacción laboral con la suma de los ítems, posteriormente se realizará tablas de contingencia y correlación de Pearson.

CUADRO 54.- FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje
malo	1	3,6
regular	1	3,6
bueno	13	46,4
exelente	13	46,4
Total	28	100,0

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que la población de estudio en relación a los factores de satisfacción tiene una satisfacción excelente el 46,4%, satisfacción buena el 46.4%, mientras que 3.6% satisfacción regular, finalmente 3.6% satisfacción mala.

CUADRO 55.- FACTORES EXTRÍNSECOS SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL

	Frecuencia	Porcentaje
pésimo	1	3,6
malo	7	25
regular	18	64,3
bueno	2	7,1
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

El personal de salud en relación a los factores extrínsecos de la satisfacción laboral el 64,3% refiere una satisfacción regular, mientras que el 1% expresa satisfacción pésima

CUADRO 56.- FACTORES INTRINSECOS SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE GESTIÓN 2020

	Frecuencia	Porcentaje
pésima	27	96,4
mala	1	3,6
Total	28	100

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el 96.4% de la población en estudio tienen una satisfacción pésima en relación a la dimensión intrínseca.

CUADRO 57.- NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL NIVEL FACTORES EXTRÍNSECOS DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL

NIVEL	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
alto	23	16,4%	82,1%
medio	86	61,4%	307,1%
bajo	31	22,1%	110,7%
Total	140	100,0%	500,0%

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el nivel de satisfacción en cuanto a los factores extrínsecos es medio en un 61.4% Bajo en el 31%, alto en el 23%

**CUADRO 58.- NIVEL FACTORES INTRÍNSECOS DEL PERSONAL DE SALUD
SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE
GESTIÓN 2020**

NIVEL	Respuestas		Porcentaje de casos
	Nº	Porcentaje	
alto	18	21,4%	64,3%
medio	39	46,4%	139,3%
bajo	27	32,1%	96,4%
Total	84	100,0%	300,0%

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Se puede observar que el nivel de satisfacción en cuanto a factores intrínsecos es medio en un 46%, bajo en un 32,1%, alto en un 21.4%.

8.4.2 ANÁLISIS DE CORRELACIÓN DE PEARSON

Para la correlación entre las variables de estudio de la presente investigación se utilizó el coeficiente de correlación simple de Pearson (Modelo Rectilíneo). El coeficiente de correlación es una medida de asociación entre dos variables y se simboliza con la letra r.

Los valores de la correlación van desde + 1 a - 1, pasando por el valor numérico del cero que corresponde a una ausencia de correlación. Los valores positivos indican que existe una correlación positiva directamente proporcional, los valores negativos señalan que existe una correlación negativa inversamente proporcional, respectivamente.

A continuación, se describirá la correlación que se pudo hallar entre la variable 1 (factores de satisfacción laboral) y la variable 2 (satisfacción Laboral).

8.4.3 CORRELACIÓN NIVEL DE FACTORES DE SATISFACCIÓN

EL índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de factores de SL con el nivel de satisfacción laboral es de: **0,619 (positiva media)**, ver diagrama en anexo 6.

**CUADRO 59.- CORRELACIÓN FACTORES/NIVEL DEL PERSONAL DE SALUD
SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2DO SEMESTRE
GESTIÓN 2020**

		factores	nivel
factores	Correlación de Pearson	1	,619**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	6350,714	929,786
	Covarianza	235,212	34,437
	N	28	28
nivel	Correlación de Pearson	,619**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	929,786	354,964
	Covarianza	34,437	13,147
	N	28	28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral – nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Los resultados presentan una correlación de 0,619 positiva media significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación los factores influirán en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología.

Para mostrar resultados de los factores de satisfacción laboral correlacionados con los niveles de Satisfacción Laboral de la población de estudio, se tomaron en cuenta los ítems del cuestionario de satisfacción laboral:

- Extrínsecos; sueldo, supervisión, beneficios laborales, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones ambientales o físicas.
- Intrínsecos; trabajo en sí, recompensas y reconocimiento, promoción.

CUADRO 60.- CORRELACIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS- NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2do SEMESTRE GESTIÓN 2020

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de nivel de satisfacción y factores extrínsecos es de **0.624**.

		Nivel SL Extrínseco	Factores Extrínsecos
Nivel Extrínsecos	Correlación de Pearson	1	,624**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos cruzados	156,714	417,643
	Covarianza	5,804	15,468
	N	28	28
F.Extrínsecos	Correlación de Pearson	,624**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	417,643	2860,679
	Covarianza	15,468	105,951
	N	28	28

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral – nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología HODEMI 2do semestre gestión 2020

Los resultados presentan una correlación de 0.624 positiva media, significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de correlación se puede afirmar que los factores extrínsecos influyen en el nivel de satisfacción del personal de salud del servicio de Hematología.

CUADRO 61.- CORRELACIÓN FACTORES INTRÍNSECOS NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA DEL HODE MATERNO INFANTIL 2do SEMESTRE GESTIÓN 2020

El índice de correlación de Pearson encontrado entre los resultados de los factores intrínsecos y el nivel de satisfacción y de **0.261**

		F/intrinsecos	Nivel Intrínseco
Factores Intrínsecos	Correlación de Pearson	1	,261
	Sig. (bilateral)		,180
	Suma de cuadrados y productos cruzados	1210,107	74,893
	Covarianza	44,819	2,774
	N	28	28
Nivel Intrínseco	Correlación de Pearson	,261	1
	Sig. (bilateral)	,180	
	Suma de cuadrados y productos cruzados	74,893	68,107
	Covarianza	2,774	2,522
	N	28	28

Fuente: Elaboración propia cuestionario de satisfacción laboral – nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología HODE Materno Infantil 2do semestre gestión 2020

Los resultados presentan una correlación de 0.261 positiva débilmente significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, los factores intrínsecos influyen débilmente con el nivel de satisfacción intrínseca, del personal de salud del servicio de Hematología.

8.5 CUARTA PARTE

8.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Factores extrínsecos e intrínsecos de la satisfacción laboral

Según los resultados obtenidos en el presente estudio se puede observar que existe mayor insatisfacción en un 96.4% con los factores intrínsecos vale decir con el: trabajo en sí, promoción recompensas y reconocimientos. Mientras que existe una satisfacción regular de 63.4% para los factores extrínsecos sueldo, supervisión, beneficios laborales, compañeros de trabajo, comunicación, condiciones ambientales y físicas

Estos Hallazgos discrepan con un estudio realizado por Md. Zaldúa Gorozabel, Alex Bladimir en los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí (Guayaquil –Ecuador)2018. donde los trabajadores de dicho hospital tienen mayor insatisfacción para los factores extrínsecos en un 63.3%, la categoría intrínseca se encontró en un 58% de insatisfacción.

Otro estudio Motivación intrínseca, extrínseco asociado Al nivel de satisfacción laboral del Personal asistencial de la Redess lampa 2017 reflejan que el 65.6% del personal asistencial de la REDESS Lampa se muestran en el nivel medio de la motivación intrínseca y extrínseca, el 22.2% de ellos figuran en el nivel alto y los que se encuentran en el nivel bajo representan el 12.2%.

En nuestro contexto se puede observar que el personal de salud del servicio de hematología se encuentra insatisfecho con los factores intrínsecos es decir los factores motivacionales encontrándose con personal indiferente en el ámbito laboral no insatisfecho como menciona la literatura.

Nivel de satisfacción laboral

Se encontró un nivel de satisfacción laboral general de 100% pésima del personal de salud, los análisis individuales para los factores extrínsecos tienen un nivel de satisfacción medio en un 61.4%, mientras que para los factores intrínsecos su nivel es medio en un 46.4%.

Estos hallazgos discrepan con el estudio realizado por Md. Zaldúa Gorozabel, Alex Bladimir en los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí (Guayaquil –Ecuador)2018 se encontró un nivel de satisfacción laboral general de 43% dentro del total de encuestados indicando que menos de la mitad

del personal percibe adecuados niveles de satisfacción laboral, y al realizar el análisis individual de cada grupo de factores encontramos, dentro de la categoría satisfacción intrínseca un 41,7% de satisfacción, mientras que en la categoría satisfacción extrínseca presento un 36,7% de satisfacción.

Grado de Correlación

Se puede observar que existe una relación significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos con el nivel de Satisfacción Laboral, teniendo una Correlación Positiva considerable (0.619), quedando así probado la influencia de dichos factores con la satisfacción laboral del personal de salud de hematología.

En el caso del Hospital Israel Quinteros Pares del Cantón Paján las correlaciones de los dos factores de la satisfacción laboral es 0.744 a un nivel de confianza del 1% indicando que ambos factores están altamente correlacionados.

IX CONCLUSIONES

La información del análisis estadístico efectuado y la correlación que se hizo con las variables de estudio permitieron alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación. Después de haber analizado y procesado los datos obtenidos a partir de los aspectos generales de la población de estudio, de los instrumentos sobre Satisfacción Laboral, la presente investigación expresa las siguientes conclusiones más importantes:

- En cuanto al análisis de los factores socio laborales se recolecto datos acerca del género, se pudo encontrar que existe una presencia del 10.7% del sexo masculino y 89.3% es de sexo femenino por tanto en el servicio de Hematología prevalece el sexo femenino.
- En cuanto al rango de edad el 39.3% de la población en estudio se encuentran en un rango de edad de 26-35 años, estado civil 60.7% soltero; respecto de su condición laboral el 53.6% es personal a contrato y solo el 46.4% es personal con ítem, finalmente en cuanto al tiempo de servicio tienen una antigüedad de 1-5 años 32.1% y de 6-10 años solo 7.1%.
- Al analizar los factores extrínsecos e intrínsecos de la Satisfacción Laboral de modo independiente con el nivel de satisfacción laboral .Se pudo observar que el personal de salud tiene una satisfacción regular 64.3% para los factores extrínsecos (sueldo,supervisión,beneficios laborales ,compañeros de trabajo,comunicación,condiciones ambientales y físicas) mientras que 96.4% tienen una satisfacción pésima en cuanto a los factores intrínsecos (trabajo en si ,recompensas y reconocimiento, promoción).
- Se encontró un Nivel de Satisfacción laboral General 100% pésimo del total de encuestados, el análisis individual de cada grupo de factores encontramos dentro la categoría de factores extrínsecos tienen un nivel de satisfacción medio en un 61.4%, mientras que para los factores intrínsecos su nivel es medio en un 46.4%.
- Después del análisis de los resultados se logró establecer el grado de correlación que existe entre los factores extrínsecos e intrínsecos con el nivel de Satisfacción Laboral en el personal de salud del servicio de hematología, cumpliendo así el objetivo general de la investigación.

- De acuerdo al análisis de los resultados se logró establecer que, si existe una relación significativa entre los factores extrínsecos e intrínsecos con el nivel de Satisfacción Laboral, teniendo una Correlación Positiva considerable (0.619), quedando así probado la influencia de dichos factores con la satisfacción laboral del personal de salud de hematología.

- En relación a las correlaciones factores y nivel de satisfacción los resultados presentan una correlación de 0,619 positiva media significativa al nivel 0,01 (bilateral) 99% nivel de significación, tomando en cuenta el signo de la correlación los factores influirán en el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del servicio de hematología.

Además las correlaciones más significativas entre factores extrínsecos/intrínsecos y nivel de Satisfacción Laboral están los factores extrínsecos lo que significa que mayores satisfacción con el sueldo, supervisión, beneficios laborales, compañeros de trabajo , comunicación, condiciones ambientales y físicas mayor será el nivel de satisfacción laboral; la correlación menos significativa fue los factores intrínsecos con el nivel de satisfacción laboral, la cual nos hace pensar que el trabajo en sí, recompensas y reconocimiento, promoción no influyen con el nivel de satisfacción laboral.

De análisis estadístico realizado se concluye: Los factores intrínsecos y extrínsecos influyen en la satisfacción laboral del personal de salud del servicio de Hematología del Hospital Materno Infantil Caja Nacional de Salud Regional La Paz.

X RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación, nos lleva a considerar que la satisfacción del personal de salud juega un papel importante en el rendimiento y éxito de la gestión, por lo que se recomienda:

10.1 Factores Extrínsecos

1. Que el Jefe de Servicio de Hematología del HODE Materno Infantil utilice la información del estudio para conocer la realidad laboral de su servicio; plantear estrategias que mejoren el nivel de satisfacción del personal de salud mediante talleres y cursos de capacitación.
2. A Gestión de Calidad vía Dirección del HODE Materno Infantil desarrollar un diagnóstico de la infraestructura física en el servicio de Hematología para con ello generar las necesidades de repotenciación estructural y crear un mejor ambiente laboral.
3. Que la Jefatura de servicio realice coordinaciones con la institución con el fin que brinden el material necesario y adecuado para proteger la salud del personal de enfermería y del paciente mismo.
4. A Jefatura de recursos humanos vía dirección proponer un incremento de los beneficios laborales y/o remunerativos tanto a personal de planta como de contrato sin distinción alguna.
5. A Jefatura de Servicio elaborar un plan de crecimiento vegetativo para institucionalización del personal de salud.
6. Al Jefe de Servicio debe generar un adecuado ambiente de comunicación asertiva mediante la organización de cursos de capacitación, talleres de desarrollo gerencial que permita fortalecer la capacidad de gestión y crear un ambiente de camaradería y confianza que potencie el trabajo en equipo.
7. Al Jefe de Servicio con ayuda del área de psicología implementar talleres para mejorar las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo, generando un ambiente de solidaridad, confianza, respeto y consideración.

10.2 Factores Intrínsecos

8. Al Jefe de Servicio generar estrategias de incentivos no económicos que refuercen el desempeño de tareas para lograr su eficiencia, fortalecer la relación con la autoridad e impulsar la identidad con la Institución en el personal de salud del

servicio de Hematología, con la finalidad de brindar una óptima calidad de atención al usuario externo.

9. A Dirección vía jefatura de Servicio Fortalecer la calidad de profesionales y la asistencia de estos mediante la capacitación y actualización permanente, mediante convenios con Hospitales de III y IV nivel de atención.
10. Al Jefe de Servicio medir la Satisfacción Laboral periódicamente para analizar las dificultades o las oportunidades que presenta el servicio y para que estas no dificulten la consecución de los objetivos organizacionales.
11. A la dirección del Hospital Materno Infantil que a partir de los resultados presentados se puede recomendar realizar un estudio de análisis de Satisfacción Laboral en todos los servicios del Hospital Materno Infantil para así tener un análisis más completo y que permita visibilizar las falencias como institución en general, así como también solidificar el crecimiento de la institución.
12. A nivel académico es importante estimular la investigación de estas variables en la Caja Nacional de Salud, ya que muchas instituciones no ponen mayor atención en estos temas que son relevantes y que influyen a la población que necesita recibir un servicio de calidad y necesita contar con un personal capacitado que pueda proporcionar atención medica completa y buen trato.
13. Replicar este estudio en muestras más grandes en los diferentes centros dependientes de la Caja Nacional de salud utilizando los instrumentos propuestos en la presente investigación, con el propósito de identificar y corregir oportunamente deficiencias en cuanto a las variables estudiadas.

XI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, García-Maiquez C, Vivo-Molina MC, Melendreras-Montesinos E. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Quirófano del Hospital Universitario José María Morales Meseguer. Murcia, España. RFS Rev Fac Salud. 2016;8(2):9–15.
2. Factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo daniel alcides carrión de huanta - ayacucho, 2018. Anal pendapatan dan tingkat Kesejaht rumah tangga petani. 2018;53(9):1689–99.
3. Gorozabel M. Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí. Gastrointest Endosc [Internet]. 2018;10(1):279–88.
4. Peralta H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada [tesis titulación]. Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés; 2017. 2017;
5. Alvarez Santos L, de Miguel Guzmán M, Noda Hernández ME, Alvarez López LF, Galcerán Chacón G. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Rev Cuba Salud Publica. 2016;42(3):407–17.
6. Real Academia Española. Diccionario de la Real Academia Española. El Diccionario de la lengua española. 2014.
7. Nursalam, 2016 metode penelitian, Fallis A. Importancia de la satisfacción del cliente interno a través del modelo Karl Albrecht en relación con el caso Taco Bell. Autores. J Chem Inf Model. 2013;53(9):1689–99.
8. Pardo G. Relación Entre La Comunicación Interna Y La Satisfacción Laboral En Los Trabajadores Del Establecimiento De Salud De Yapatera – Chulucanas Piura 2016”. 2016;58.
9. Psicología RD. Programa de Doctorado en. 2017;74214044.
10. Palomino JG, Matzumura Kasano JP, Gutierrez Crespo H, Zamudio Eslava LA. factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud en el área de consulta externa del servicio de ginecología del Hospital Nacional docente madre niño San Bartolome en Lima, Perú [Internet]. 2016. p. 53–8.

11. Soto Fuentes PE, Barrios Araya S, Molina Muñoz Y. Síndrome De Quemarse Por El Trabajo Y Satisfacción Laboral Como Predictores De Calidad De La Atención De Enfermería Hospitalaria. *Cienc y enfermería*. 2017;23(3):99–111.
12. Fonseca VMV, Pasos JCG, Martínez J, Salgado A. Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia*. 2019;23(4):325–31.
13. Organización Mundial de la Salud & Organización Panamericana de la Salud. Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción. *Rev biomecánica [Internet]*. 2010;45(3):1–32.
14. Ruiz S, Ortega E. Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016. 2018;92.
15. Rodriguez A, Gomez P, De Dios R. Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Glob [Internet]*. 2017;369–83. Available from: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v16n47/1695-6141-eg-16-47-00369.pdf>
16. Troya C, Troya C. Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *Práctica Fam Rural*. 2020.
17. Sánchez-Sellero MC, Sánchez-Sellero P. Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intang Cap*. 2016;12(5):1192–220.
18. Huilcapi Masacon M, Castro López G, Jácome Lára G. Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Dominio las Ciencias*. 2017.
19. Amasifen I. Satisfacción laboral del colaborador y su influencia en la calidad de atención al usuario en organizaciones del sector salud trabajo. 2017.
20. Halanocca Moreno SE, Palomino Huertas LA, Rupay Hospinal KE. La motivación y satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de servicios de Salud. *Business*. 2019;53:29.

21. Col cr. Satisfacción laboral en la calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos al tratamiento de quimioterapia en el servicio de especialidades médicas del hospital alberto sabogal sologuren. 2018. 1396;1–119.
22. Saire Bocangel E, Ramos Cusi HA. Calidad del Servicio y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Gerencia Regional de Salud Arequipa, 2018. Univ Cesar Vallejo. 2018.
23. Álvarez-Santos L, Álvarez-López LF, De Miguel-Guzmán M. Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín. Ciencias Holguín [Internet]. 2017;23(1):1–16.
24. Salas Vilca Y. Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas. Univ César Vallejo. 2017.
25. Fernando M, Granda H, González LC. los niveles jerárquicos en un Sector Público de Salud. 2018;
26. Wills-Espinosa N, Cevallos Icaza I, Sadi G, Ancin Adell I. La relación entre la satisfacción con la comunicación interna y el compromiso organizacional: el caso de una universidad ecuatoriana. Austral Comun. 2017.
27. Párraga Martínez I, González Hidalgo E, Méndez García T, Villarín Castro A, León Martín AA. Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención Primaria de una Comunidad Autónoma. Rev Clínica Med Fam. 2018;11(2):51–60.
28. Por P, Parisaca OC. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez escuela de posgrado maestría en administración. 2018.
29. Bòria-Reverter S, Crespi-Vallbona M, Mascarilla-Miró O. Determining variables of job satisfaction in Spain. Cuad Econ [Internet]. 2012;35(97):9–16.
30. Beatriz F, Vel V, Beatriz F, Vel V, Tosagua C, Observatorio R. Personal Y Su Incidencia En El Clima Organizacional De Las Cantones Tosagua Y Bolívar Evaluation of the Factors of Labor Satisfaction in the Staff and Its Incidence in the Organizational Climate of the Intercantonal Transportation Cooperatives With Headqu. 2019.

31. Enfermería Del Servicio De Nefrología Del Hospital Edgardo Rebagliati Martins , 2017 Tesis Para Optar El Título De Licenciado (a) En Enfermería Presentado Por : 2018.
32. Robbins S, Judge T. Comportamiento-Organizacional-13a-Ed-_Nodrm. Comportamiento Organizacional. 2009.
33. Vega Escobar TM del S. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018. Univ César Vallejo. 2019.
34. Morales E, Loli R. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren . EsSalud . 2016. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2016;90.
35. Aulianida D, Liestyasari SI, Ch SR. La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud Tesis. J Chem Inf Model. 2019;53(9):1689–99.
36. Tsuchida fernandez mb, bandres sanchez mp, guevara linares x. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. Rev Medica Hered. 2013.
37. Marin Samanez HS, Placencia Medina MD. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Horiz Médico. 2017;17(4):42–52.
38. Mendoza Llanos R. Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. Rev Med Chil. 2015.
39. Rodríguez M, Guillermo E. Gestión Individual Del Equilibrio Entre El Trabajo Y La Vida Personal. Rev la Fac Cien- cias Económica. 2017.
40. Patlán Pérez J. Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. Cienc Ergo Sum. 2016.
41. Preciado AC. Entusiasmo Y Satisfacción Laboral En Personal De Salud De Baja California, México. Investig en la Educ Super Morelia 2019. 2019;(June).

42. Sáenz Soto CV. Relaciones interpersonales y la motivación laboral en los trabajadores del Fondepes 2016. Univ César Vallejo. 2018.
43. Orgambidez-Ramos A, Borrego-Alés Y. Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería. Enfermería Glob. 2017.
44. Guzmán Delfino C, Pontes Macarulla P, Szufliita M. Empowerment y satisfacción laboral. 2015;66–73.
45. Hernandez Sampieri R. Metodología de la Investigación. 2014.
46. Empedrados MDE. Organización internacional del trabajo. Organ Int del Trab. 2015.
47. Montoya J. Evaluación de la Satisfacción Laboral y vaor percibido por el empleado en la Camará de Comercio de Santa Rosa de Cabal. J Chem Inf Model. 2013;53(9):1689–99.

XII ANEXOS

ANEXO 1.

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL SERVICIO HEMATOLOGÍA

I. PRESENTACIÓN:

El desarrollo del instrumento es de carácter anónimo, que tiene como objetivo conocer la satisfacción laboral, a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la satisfacción laboral, la atención al usuario y su propio bienestar. Por ello se le solicita responder los siguientes enunciados con veracidad y agradecemos de antemano su colaboración.

II. INSTRUCCIONES:

El instrumento consta de dos partes: el primero corresponde a los datos socio laborales a los cuales Ud. responderá según corresponda. La segunda parte consta de 38 enunciados sobre los factores Extrínsecas e Intrínsecas de la satisfacción laboral, a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) eligiendo la calificación del enunciado que se encuentre más acorde con su situación. La tercera parte valorara el nivel de satisfacción de marcando con un asa (X) el enunciado acorde a su situación. Marque con un aspa (X) la respuesta en el recuadro correspondiente.

III. FACTORES SOCIOLABORALES:

1.Edad: 26 – 35 () 36 – 45 () 46 – 55 () > 55 ()

2.Sexo: Masculino () Femenino ()

3.Estado civil: Soltera/o () Casada/o () Conviviente () Divorciada/o () Viuda/o ()

4.Tiempo de servicio: < de 1 año () 1 – 5 años () 6 – 10 () > de 10 años ()

5. Condición laboral: Item () Contrato ()

6.Cargo que ocupa en la Unidad

- a. Médico Hematólogo
- b. Médico Res de Hematología
- c. Licenciada de Enfermería
- d. Auxiliar de Enfermería

- e. Licenciada en Nutrición
- f. Licenciada en trabajo Social
- g. Licenciado en Psicología
- h. Licenciado en Farmacia

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

PERSONAL ASISTENCIAL EN SALUD SERVICIO DE HEMATOLOGÍA

ESCALA DE LIKERT

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

TA: Totalmente de acuerdo; **DA** De acuerdo; **I** Indeciso **ED** En desacuerdo

TED. Totalmente en desacuerdo

	DIMENSIÓN EXTRÍNSECA	TDA	DA	I	ED	TED
	Sueldo					
1	Siento que me pagan una suma justa por el trabajo que hago					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre si.					
3	Siento que mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional.					
4	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas					
	Supervisión					
5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	El jefe de servicio reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación)					
	Beneficios Laborales.					
9	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.					
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
	Compañeros de Trabajo					
11	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
12	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas					
13	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
14	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	Comunicación					
15	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
16	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.					
17	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo					
18	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas					

	Condiciones Ambientales y Físicas					
19	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
20	El ambiente donde trabajo es confortable en Iluminación, ventilación.					
21	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
22	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales					
23	Existe hacinamiento en los diversos tópicos del servicio					
24	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos,soportes,equipos biomédicos.					
	DIMENSIÓN INTRÍNSECA					
	Trabajo en sí					
25	Siento que mi trabajo se ha rutinizado					
26	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
27	Mi trabajo es altamente estresante.					
28	Considero que tengo conocimientos ,habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo					
29	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío					
	Recompensas y Reconocimiento					
30	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir					
31	No siento que el trabajo que hago es apreciado					
32	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí					
33	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberías de ser.					
	Promoción					
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día					
35	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos					
36	Las personas son promovidas aquí,tan rápidamente como en otras instituciones					
37	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
38	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

ANEXO 3

ESCALA DE MEDICIÓN

Factores Determinantes: **NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Extrínsecos **ALTO** **MEDIO** **BAJO**

Sueldo

Supervisión

Beneficios laborales

Compañeros de trabajo

Comunicación

Condiciones ambientales y
físicas

Intrínsecos **ALTO** **MEDIO** **BAJO**

Trabajo en sí

Recompensas y
reconocimientos

Promoción

ANEXO 4

PROCEDIMIENTO DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

ESCALA VALORATIVA SOBRE EL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES

En las hojas adjuntas usted encontrará un cuestionario dirigido al personal de salud Asistencial de la Caja Nacional de Salud. El cuestionario está compuesto por 38 ítems pretende medir los factores vinculados con el nivel de satisfacción laboral gestión 2020.

Sírvase leer cuidadosamente los ítems de dicho instrumento y sus correspondientes alternativas de respuesta, para que en función de ellas pueda emitir su juicio valorativo sobre la pertinencia del cuestionario considerando los siguientes elementos

- a) Congruencia de ítems
- b) Amplitud de contenido de los ítems
- c) Redacción de los Ítems
- d) Claridad y precisión de los ítems
- e) Pertinencia de los ítems

En la hoja denominada matriz de valoración, exprese usted su valoración, acerca de la pertinencia del cuestionario siguiendo la escala sugerida

ESCALA DE VALORACIÓN

Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy Bueno	Exelente
(0)	(1)	(2)	(3)	(4)

MATRIZ DE VALORACIÓN

Fecha

.....
.....

Lugar de trabajo

.....
.....

Años de Experiencia

.....
.....

DEFICIENTE (0)	ACEPTABLE (1)	BUENO (2)	MUY BUENO (3)	EXELENTE (4)
-------------------	------------------	--------------	---------------------	-----------------

CONGRUENCIA
DE ITEM

AMPLITUD DE
CONTENIDOS

REDACCION DE
LOS ITEM

CLARIDAD Y
PRECISION

PERTINENCIA

OBSERVACIONES

.....
.....
.....
.....
.....
.....

**ANEXO 5
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	FACTORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	MEDIDA	INSTRUMENTO	ÍTEM
Independiente FACTORES	Se entiende por factores aquellos elementos que pueden condicionar una situación volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos	SOCIOLABORALES	Son características que presenta el personal objeto de estudio	Edad	Cualitativa ordinal	Ordinal	Cuestionario	1
				Sexo	Cualitativa	Nominal	Cuestionario	2
				Estado civil	Cualitativa	Nominal	Cuestionario	3
				Tiempo de servicio	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario	4
				Condición laboral	Cualitativa	Nominal	Cuestionario	5
				Cargo que ocupa en la Unidad	Cualitativa	Nominal	Cuestionario	6
		SUELDO	Todo lo que recibe el trabajador en dinero o en especie	Suma justa por el trabajo	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	1
				Aumentos salariales	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	2
				No en proporción a preparación profesional	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	3
				Suplir necesidades económicas.	Cualitativa	Ordinal.	Cuestionario Satisfacción Laboral.	4

**ANEXO 5
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Independiente FACTORES		SUPERVISIÓN	Observación constante, regular o intermitente por parte del jefe inmediato.	Jefe Inmediato	cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	5
			Relación con los Superiores	cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	6	
				cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	7	
			Reconoce mi desempeño	cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	8	
		BENEFICIOS LABORALES	Conjunto de ingresos consolidados que el trabajador adquiere a partir del 3er mes cumplido.	Equitativo	cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	9
			Retribución económica	cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	10	

**ANEXO 5
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Independiente FACTORES		COMPAÑEROS DE TRABAJO	Relación interpersonal de los compañeros que laboran en la entidad	Empatía	Cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	11	
				Incompetencia-Inexperiencia	Cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	12	
				Ambiente creado ideal	Cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	13	
				Solidaridad	Cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	14	
			COMUNICACIÓN	Pertinencia de la información brindada sobre los procesos, actividades y en general de los acontecimientos en la entidad	Aparenta ser buena	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	15
					Afinidad	Cualitativa	Ordinal		16
					Discusiones y peleas	Cualitativa	Ordinal		17
					Tareas no siempre explicadas.	Cualitativa	Ordinal		18

**ANEXO 5
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Independiente FACTORES		CONDICIONES AMBIENTALES Y FÍSICAS	Circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización	Distribución física	Cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	19
				Ambiente confortable	Cualitativa	Ordinal		20
				Bioseguridad personal	Cualitativa	Ordinal		21
				Accesos de evacuación	Cualitativa	Ordinal		22
				Hacinamiento	Cualitativa	Ordinal		23
				Suficientes recursos materiales	Cualitativa	Ordinal		24
		TRABAJO EN SI	Componentes que están involucrados en el desarrollo de las funciones	Rutinizado	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	25
				Disfruto de cada labor	Cualitativa	Ordinal		26
				Altamente estresante	Cualitativa	Ordinal		27
				Conocimiento y habilidades	Cualitativa	Ordinal		28

**ANEXO 5
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

				Me siento vacío	Cualitativa	Ordinal		29
Independiente FACTORES		RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO	Son los incentivos, bonificaciones y felicitaciones entre otros por el buen desempeño en las labores	Recibo reconocimiento	Cualitativa	ordinal	Cuestionario Satisfacción Laboral	30
				Trabajo no apreciado	Cualitativa	Ordinal		31
				Pocas recompensas	Cualitativa	Ordinal		32
				Esfuerzos no remunerados	Cualitativa	Ordinal		33
		PROMOCIÓN	Representa la posibilidad del empleado de aumentar su nivel jerárquico	Reto estimulante	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario Satisfacción laboral	34
				Hacer bien el trabajo	Cualitativa	Ordinal		35
				Promovidos	Cualitativa	Ordinal		36
				Realización personal	Cualitativa	Ordinal		37
				Feliz por resultados	Cualitativa	Ordinal		38

**ANEXO 5
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

DEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL	Actitud del propio trabajador frente a su propio trabajo	NIVEL:	Grado de conformidad de la persona de salud asistencial respecto de su entorno de trabajo	Alto Medio Bajo	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario Escala Satisfacción Laboral	
		SUELDO						
		SUPERVISIÓN						
		BENEFICIOS LABORALES						
		COMPAÑEROS DE TRABAJO						
COMUNICACIÓN								
CONDICIONES AMBIENTALES Y FISICAS								
TRABAJO EN SI								
RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTO								
PROMOCIÓN								

Fuente: Elaboración propia instrumento cuestionario de satisfacción laboral y escala de satisfacción laboral

ANEXO 6

DIAGRAMA DE CORRELACIÓN FACTORES – NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

