



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Administración de la Salud

**GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
USUARIO INTERNO DE LA CLÍNICA SANTA TERESA
– ABANCAY 2020**

**Trabajo de Investigación para optar el Grado Académico de
Bachiller en Administración de la Salud**

JENIFFER PAMELA QUISPE CONTRERAS

**Lima -Perú
2020**

GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DE LA CLÍNICA SANTA TERESA – ABANCAY 2020

*Jeniffer Pamela Quispe Contreras
Universidad San Ignacio de Loyola*

RESUMEN

Introducción: La satisfacción laboral es un tema de mucho interés para las instituciones ya que permite que el trabajador pueda desenvolverse mejor en su trabajo de modo que, los clientes también se sentirán satisfechos por el servicio. **Objetivo:** conocer el grado de satisfacción laboral que existe en el usuario interno de la Clínica Santa Teresa. **Materiales y métodos:** se realizó un estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal, la población fue conformada por todos los trabajadores de la Clínica Santa Teresa de la provincia de Abancay, departamento de Apurímac, para la recolección de datos se utilizó la encuesta de satisfacción del personal de salud del Ministerio de Salud (MINSA) y se estimaron las frecuencias y proporciones de satisfacción. **Resultados:** los resultados mostraron que el 43,3% se encuentra muy satisfecho, el 36,7% se encuentra algo satisfecho y el 20% no se encuentra satisfecho y tampoco insatisfecho **Conclusión:** el estudio determina que el grado de satisfacción laboral del usuario interno es considerablemente alto sin embargo aún existen brechas que impiden que más del 50% de los trabajadores se encuentre muy satisfecho.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, Personal de salud, Usuario interno*

ABSTRACT

Introduction: Job satisfaction is a topic of great interest to organizations since it allows staff to perform better in their work so that customers will also feel satisfied by the service. **Objective:** to know the degree of job satisfaction that exists in the internal user of the Santa Teresa Clinic. **Materials and methods:** a quantitative study was carried out, descriptive cross-sectional design, the population was made up of all the workers of the Santa Teresa Clinic in the province of Abancay, department of Apurímac, for data collection the survey was used satisfaction of the health personnel of the Ministry of Health (MINSA) and the frequencies and proportions of satisfaction were estimated. **Results:** the results showed that 43.3% are very satisfied, 36.7% are somewhat satisfied and 20% are not satisfied and not dissatisfied **Conclusion:** the study determines that the degree of job satisfaction of the internal user It is considerably high, however there are still gaps that prevent more than 50% of the workers from being very satisfied.

Keywords: *Work satisfaction, Health personee, Internal user*

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la satisfacción laboral es un asunto que está cobrando mucha importancia, debido a su contribución en las decisiones organizacionales a fin de mejorar las condiciones de trabajo de su personal y por lo tanto la percepción de sus clientes ya que estos están estrictamente relacionados. Muñoz define Satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que permite una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas” (Muñoz Adáñez, 1990).

Estudio indica que satisfacción laboral "es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización" (Charaja Incacutipa & Mamani Gamarra, 2014) existen muchas formas de definir satisfacción laboral desde la perspectiva de varios autores , en este sentido la satisfacción del usuario interno es la percepción que tiene cada uno de los integrantes de una institución frente a su puesto de trabajo, ambiente en que realiza sus actividades, relación con los miembros entre otros aspectos importantes.

Actualmente existen grandes vacíos a cerca de la satisfacción laboral ya que, hasta el día de hoy, las investigaciones realizadas sobre el tema son insuficientes (Pujol-Cols & Dabos, 2018) por ende la importancia de dicho estudio aun no es muy conocida. Según el diario La República, solo el 24% de la población peruana se encuentra feliz con su trabajo por consiguiente más de la mitad se encuentra insatisfecha con su labor (República, 2020). Así mismo varios estudios realizados en instituciones peruanas indican que la mayoría de los trabajadores se encuentran poco satisfechos en sus puestos de trabajo, uno de ellos es el Hospital Dos de Mayo, en el cual se encontró un nivel de satisfacción muy bajo con un 22,8% (Bobbio & Ramos, 2007).

Ledesma Zerpa menciona que hay correlación entre la satisfacción laboral y el compromiso laboral lo que indica que mientras más satisfecho se encuentre el personal, mejor desempeño en el trabajo éste tiene (Ledesma Zerpa, 2017). Además, la satisfacción es una dimensión de gestión de calidad que permite reconocer problemas e identificar oportunidades de mejora con impacto en la calidad del servicio que se brinda (Pérez Ciordia, Guillén Grima, Brugos, & Aguinaga Ontoso, 2013). Así mismo se dice que un ambiente amigable proporciona una mejor calidad de vida a los miembros de una institución por consiguiente una mejor prestación de servicios de salud (Juárez Adauta, 2012). De forma que la atención al usuario externo se verá favorecida si la institución cuenta con un buen grado de satisfacción laboral.

Por lo tanto identificar el grado de satisfacción laboral del usuario interno es importante porque nos permite, conocer mejor la organización, identificar problemas, formular estrategias y tomar decisiones dentro de la institución, a pesar de ello hay carencia de investigaciones del tema en el ámbito de salud en centros privados de atención primaria, desde esa perspectiva, este estudio se realizó con el objetivo de conocer el grado de satisfacción laboral que existe en los usuarios internos de la Clínica Santa Teresa de la provincia de Abancay.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño del estudio:

Estudio de tipo cuantitativo, diseño descriptivo de corte transversal. El estudio es descriptivo porque se describieron las variables de estudio y transversal porque las variables fueron medidas por única vez en un periodo de tiempo.

Población y muestra:

La población está integrada por los 60 trabajadores entre personal médico, no médico, administrativo, técnico y de servicio de la Clínica Santa Teresa de la provincia de Abancay, departamento de Apurímac. El estudio se hizo de forma censal, por ello no se calculó un tamaño de muestra y solo se excluyó a los usuarios internos que no aceptaron participar del estudio de forma voluntaria y los que no estaban presentes el día de la recolección de datos.

Procedimientos:

Para la recolección de datos se usó la encuesta de satisfacción del personal de salud del Ministerio de Salud (MINSa, 2002), la cual se adaptó con enfoque al sector privado y fue revisada por 2 expertos en investigaciones en el ámbito de ciencias de la salud. **(ANEXO 1)**

La encuesta cuenta con tres partes, la primera enfocada a recolectar información en general (área de trabajo, tiempo de servicio y condición laboral); la segunda parte se basa en preguntas acerca de las dimensiones: Trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con los compañeros de trabajo y el ambiente de trabajo. Estas cuentan con opciones en escala de Likert de 1 a 5 donde 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho y la tercera parte es una sección de comentarios y sugerencias a fin de que el encuestado pueda expresar de forma libre los temas que le preocupen y quiera hacer conocimiento.

Variables:

Para el presente estudio se considerara las siguientes variables

- **Demográficas:** Edad y Sexo.
- **Puesto de trabajo:** Puesto laboral que ocupa dentro de la institución (Director, funcionario, jefe de departamento, jefe de servicio, jefe de establecimiento, personal administrativo, personal asistencial, personal de servicios, entre otros)
- **Grupo ocupacional:** Profesión u ocupación al que pertenece dentro de la Clínica (médico, enfermera, obstetra, odontólogo, psicólogo, nutricionista, trabajador social, técnico en enfermería, administrativo, otros)
- **Condición laboral:** Tipo de contrato laboral dentro de la institución (nombrado, plazo fijo, indeterminado, otros)
- **Tiempo de servicio:** Tiempo en que se lleva brindando servicios dentro de la clínica.
- **Trabajo actual:** Percepción del trabajador con respecto al trabajo actual (objetivos, responsabilidades, organización del puesto, información proporcionada con respecto al puesto que ocupa).
- **Trabajo general:** Percepción del usuario interno con respecto al medio laboral y recursos que se brindan para cumplimiento de las funciones.
- **Interacción con el jefe inmediato:** Percepción con respecto a la comunicación con el jefe inmediato (reconocimiento del trabajo realizado, manejo de conflictos, participación con el personal, dominio técnico, información al personal).

- **Oportunidades de progreso:** Percepción acerca de la oportunidad de aprendizaje con respecto al puesto que se ocupa, capacitaciones, cursos, charlas, reuniones.
- **Remuneraciones e incentivos:** Percepción del trabajador con respecto al sueldo que recibe.
- **Interrelación con los compañeros de trabajo:** Percepción respecto a la comunicación con sus compañeros, compañerismo, manejo de conflictos, etc.
- **Ambiente de trabajo:** Percepción respecto a las políticas y normas dentro de la institución, al trato, a la libre expresión y al prestigio de la clínica.

Análisis estadístico:

El procesamiento de los datos se realizó mediante el programa SPSS 26 para ello se codificaron las respuestas, se ingresaron y luego se realizó el procesamiento de datos. Así mismo se analizó mediante la estadística descriptiva de frecuencias y proporciones de cada dimensión de la satisfacción laboral.

Consideraciones éticas:

- **Consentimiento informado**
- **Participación voluntaria**
- **Confidencialidad**

RESULTADOS:

1.- INFORMACION GENERAL

En el estudio participaron 30 trabajadores del establecimiento de salud, de ellos 20% cuenta con una edad de 20 a 30 años, el 50% de 30 a 40 y el 30% de 40 a más años. Así mismo, de la muestra encuestada el 50% es de sexo femenino y el restante de sexo masculino, de ellos el 46,7% es personal asistencial, 20,0% personal de servicio y el 3,3% ocupa otros puestos de trabajo, el 16,7% es médico, 23,3% administrativo y el resto tiene otro grupo ocupacional.

La mayoría de los encuestados cuentan con un contrato a plazo fijo con un 40,0%, contrato indeterminado con un 33,3% y el 26,7% con otros tipos de contrato. Según los resultados de la encuesta, el 56,7% tiene un tiempo de servicio menor de un año, el 30,0% de 1 a 4 años y el 13,3% de 5 años a más (**Tabla 1**).

TABLA N°1.- DISTRIBUCION DE TRABAJADORES SEGÚN CARACTERISTICAS DEL TRABAJO

VARIABLES	n	%
Edad		
20-30 años	6	20%
30-40 años	15	50%
40 a más años	9	30%
Sexo		
Femenino	15	50%
Masculino	15	50%
Puesto de trabajo		
Director	1	3,3%
Jefe de departamento	2	6,7%
Jefe de servicio	2	6,7%
Jefe de establecimiento	1	3,3%
Personal administrativo	3	10%
Personal asistencial	14	46,7%
Personal de servicio	6	20%
Otros	1	3,3%
Grupo ocupacional		
Medico	5	16,7%
Enfermeras	3	10%
Obstetras	1	3,3%
Odontólogo	2	6,7%
Técnico de enfermería	2	6,7%
Administrativo	7	23,3%
Otros	10	33,3%
Condición laboral		
Contrato a plazo fijo	12	40%
Contrato indeterminado	10	33,3%
Otros	8	26,7%
Tiempo de servicio		
Menos de 1 año	17	56,7%
De 1 a 4 años	9	30%
De 5 años a mas	4	13,3%

2.- DIMENSIONES DE ESTUDIO

Los resultados de la encuesta muestran que para el trabajo actual, 56,67% se encuentra algo satisfecho, el 26,67% muy satisfecho, el 13,33% ni satisfecho ni insatisfecho y el 3,33% algo insatisfecho.

Los resultados para el trabajo en general muestran que, el 43,33% de los encuestados se encuentra muy satisfecho y el 16,67% indiferente. Referente a la interacción con el jefe inmediato, solo el 30% se encuentra muy satisfecho, mientras que el 3,33% muy insatisfecho. Acerca de las oportunidades de progreso indican que, el 50 % de los encuestados se encuentra algo satisfecho y el 6,67% muy satisfecho.

Los resultados para remuneraciones e incentivos el 43,33% de los encuestados se encuentra algo satisfecho y el 10,0% muy satisfecho. Mientras que para la interrelación con los compañeros de trabajo un 50% refiere estar algo satisfecho y el 3,33% se encuentra algo insatisfecho con respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo. Referente al ambiente de trabajo, el 40% se encuentra muy satisfecho y el 23,33% indiferente (**Tabla 2**).

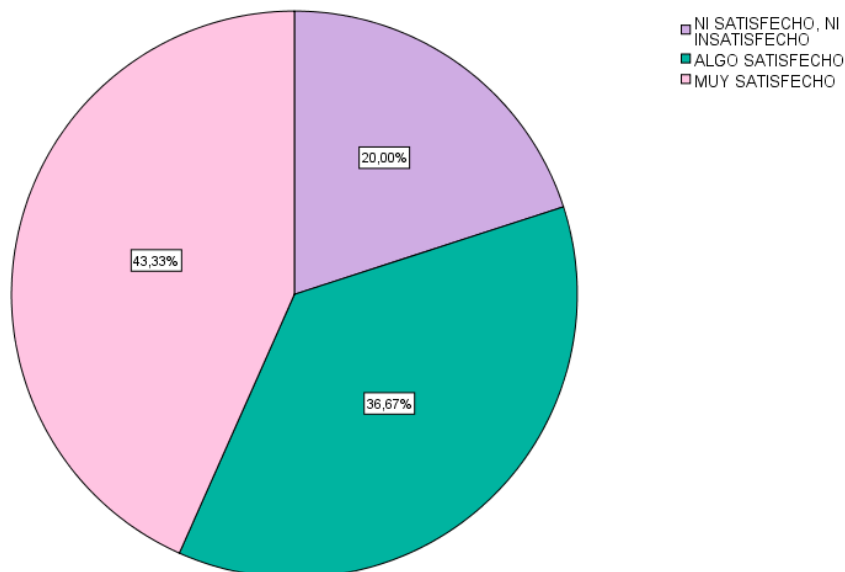
TABLA Nº2 DISTRIBUCION SEGÚN DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL

Dimensiones	Nivel de satisfacción									
	Muy insatisfecho		Algo insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Algo satisfecho		Muy satisfecho	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Trabajo actual	0	0	1	3,3	4	13,3	17	56,7	8	26,7
Trabajo en general	0	0	0	0	5	16,7	12	40,0	13	43,3
Interacción con el jefe inmediato	1	3,3	0	0	8	26,7	12	40,0	9	30,0
Oportunidades de progreso	0	0	6	20,0	7	23,3	15	50,0	2	6,7
Remuneraciones e incentivos	0	0	4	13,3	10	33,3	13	43,3	3	10,0
Interrelación con los compañeros de trabajo	0	0	1	3,3	6	20,0	15	50,0	8	26,7
Ambiente de trabajo	0	0	0	0	7	23,3	11	36,7	12	40

SATISFACCION LABORAL TOTAL

El resultado final con respecto a la satisfacción laboral total, refleja que el 43,33% se encuentra muy satisfecho y el 20,0% indiferente (**Figura 1**).

FIGURA N°1: SATISFACCION LABORAL TOTAL



DISCUSIÓN:

Los resultados encontrados revelan que los usuarios internos de la clínica santa teresa presentan un grado alto de satisfacción laboral, con un 43,3% muy satisfecho. Así mismo los trabajadores son relativamente jóvenes con una edad predominante de 30 a 40 años entre mujeres y varones. Tal como indican Holguín Morales y Contreras Camarena la predominancia de trabajadores jóvenes puede deberse a que las entidades privadas consideran que el personal joven es mucho más productivo para el logro de los objetivos institucionales. (Holguin Molares & Contreras Camarena, 2020)

Con respecto al puesto que ocupa la mayoría son personal asistencial (46,7%), de servicio (20,0%) y administrativo (10,0%). La ocupación con mayor predominancia es administrativo (23,3%), médico (16,7%) y enfermeras (10,0%) estos dos aspectos pueden deberse al tiempo y momento en que se realizó la recolección de datos y a la disponibilidad de cada uno de ellos. El tipo de contrato que predomina son los contratos a plazo fijo (40,0%) seguidos de los contratos indeterminados (33,3%), la mayoría de trabajadores lleva laborando menos de 1 año (56,7%) mientras que el (30,0%) lleva laborando de 1 a 4 años, debido a la coyuntura con el virus Covid-19 muchos de los puestos ocupados por personas de mayor edad altamente vulnerables fueron ocupados por gente más joven quienes consecuentemente llevan laborando menos de 1 año en la clínica y cuentan con un contrato indeterminado. A pesar de ello una parte de la población tiene más de 1 año laborando en la clínica y en su mayoría cuentan con contrato a plazo fijo.

Respecto a las dimensiones estudiadas la gran mayoría (43,3%) de los encuestados se encuentra algo satisfecho con respecto al trabajo actual mientras que una pequeña parte (3,33%) algo insatisfecho, para el trabajo en general una gran parte (43,3%) se encuentra muy satisfecho, mientras que una minoría (16,67%) no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, la gran parte de los encuestados (40%) se encuentra algo satisfecho con respecto a la interacción con los jefes inmediatos mientras que una

pequeño grupo se muy insatisfecho (3,33%), referente a las oportunidades de progreso un (50%) se encuentra algo satisfecho mientras que un porcentaje significativo (20%) está muy insatisfecho, la dimensión 5 referente a la remuneración y los incentivos muestran que (43,33%) de los encuestados esta algo satisfecho mientras que el (13,33%) está algo insatisfecho, con respecto a la interrelación con los compañeros de trabajo la gran mayoría de los encuestados (50%) se encuentra algo satisfecho, una pequeña parte (3,33%) se encuentra algo insatisfecho, con relación al ambiente de trabajo una gran mayoría (40%) se encuentra muy satisfecho mientras que un (23,3%) no está ni satisfecho ni insatisfecho.

En este sentido a pesar de que el grado de satisfacción laboral de la clínica santa teresa es bastante alto, al analizar la percepción con respecto a las dimensiones podemos encontrar algunas brechas que impiden que más del 50% de los usuarios internos se sientan muy satisfechos.

Para las dimensiones 1.trabajo actual, 3.interacción con el jefe inmediato, 4.oportunidades de progreso, 5.remuneración e incentivos, 6.interrelación con los compañeros de trabajo donde el mayor porcentaje se encuentra algo satisfecho, se encontró un porcentaje significativo de insatisfacción y poca satisfacción con respecto a las dimensiones 1.trabajo en general, 3.interacción con el jefe inmediato y 5.remuneraciones e incentivos. Tal como indica Perez Ciordia, Guillen Girma, & Brugos la satisfacción laboral se encuentra vinculada a variables como formación continua, relaciones interpersonales y equidad en los premios entre otros aspectos (Perez Ciordia, Guillen Girma, & Brugos, 2013). Estudios indican que la interrelación en el trabajo tiene un impacto significativo con respecto a la mejora de la satisfacción laboral (Yañ) (Yañez gallardo, Carmona, & Ripoll Novales, 2010).

Estudios mencionan que los trabajadores no se sienten satisfechos con la administración de la institución y que una gran mayoría no confía en su capacidad para solucionar problemas (Pérez Ciordia, Guillén Grima, Brugos, & Aguinaga Ontoso, 2013). A diferencia de esta investigación que cuenta con una aceptación bastante buena en relaciona los puntos antes mencionados.

Respecto a las dimensiones 2 (trabajo en general) y 7(ambiente de trabajo) la percepción por parte de los usuarios internos muy alta. A pesar que estudios indican que muchas veces es difícil influir en mejoras estructurales de la organización, por lo tanto optan por incrementar la relación interpersonal laboral (Yañez gallardo, Carmona, & Ripoll Novales, 2010), este estudio muestra que el personal se encuentra conforme al ambiente de trabajo y el trabajo en general, lo cual facilita al desarrollo de sus actividades.

Es importante mencionar que durante el estudio se presentaron algunas limitaciones, una de ellas fue la pandemia del covid-19 la cual ocasiono rotación de puestos, renuncias y nuevos ingresos, la segunda fue el horario laboral ya que en la clínica santa teresa existen dos a tres reemplazos por servicio lo cual imposibilito encuestar a todos los usuarios internos el día de la recolección de datos, el tercer impedimento fue el tiempo, los trabajadores de salud permanecen muy ocupados durante su horario laboral lo cual dificulto que pudieran participar de la encuesta, la última limitación que se pudo observar fue el miedo a participar de la encuesta, a pesar de contar con el consentimiento informado el cual detalla la privacidad de la información, los participantes mostraron cierto temor por la información que pudiera llegar a sus superiores.

El estudio indica que el 43,44% de los usuarios internos de la clínica santa teresa se encuentran muy satisfechos. A pesar de ello, muchos de los encuestados opinan que se debe implementar los documentos de gestión tales como, el manual de organizaciones y funciones, reglamento de organización y funciones, plan estratégico institucional, entre otros. Además indican que se deben realizar capacitaciones más frecuentes, y sobre todo reconocimiento del logro obtenido. En este sentido para

aumentar el grado de satisfacción laboral es necesario tener en cuenta la importancia de cada una de las dimensiones, de esta manera no solo se incrementará el grado de satisfacción laboral sino también la eficiencia de los trabajadores por ende la calidad de atención a los usuarios externos. Así mismo se recomienda implementar los documentos de gestión, realizar más investigaciones en instituciones privadas y tomar en cuenta los resultados obtenidos a fin de incrementar el grado de satisfacción laboral en centros de salud privados de atención primaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Referencias

- Bobbio, L., & Ramos, W. (2007). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 01-06.
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). Satisfaccion Laboral y motivacion de os trabajadores de la direccion regional de comercio exterior y turismo- Puno - Perú, 2013. *comunicacion*.
- Holguin Morales, Y., & Contreras Camarena, C. (2020). Satisfaccion laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico*, 20(2).
- Juárez Adauta, S. (2012). Clima organizacional y satisfaccion laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 307-314.
- Ledesma Zerpa, N. F. (2017). Satisfaccion y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacucho,2014. *Resvista Médica Basadrina*, 11-19.
- MINSA. (2002). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Ministerio de Salud: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pdf>.
- Muñoz Adánéz, A. (1990). *Satisfaccion e Insatisfaccion en el trabajo*. Madrid: Facultad de Psicología, Universidad Complutense.
- Pérez Ciordia, I., Guillén Grima, F., Brugos, A., & Aguinaga Ontoso, I. (2013). Satisfaccion laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 253-262.
- Pujol-Cols, L. J., & Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revision de la literatura acercade sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 3-18.
- República, L. (24 de Enero de 2020). Empleo: Solo el 24% d elos peruanos son felices en su trabajo. *La República*, págs. 1-1.
- Yañez gallardo, R., Carmona, A., & Ripoll Novales, M. (2010). impacto de las relaciones interpersonales en la satisfaccion laboral general. *periodicos electronicos en psicologia*.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Instrucciones Generales

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible. La encuesta está dividida en 3 partes:

- **Parte I:** Está dedicada a la información de carácter general acerca de su situación actual como trabajador de la Clínica Santa Teresa.
(Preguntas 1 a la 4).
- **Parte II:** Está dedicada a medir la apreciación que tiene Ud. como trabajador acerca de las políticas empleadas en la organización.
(Preguntas 1 a la 30).
- **Parte III:** Tiene por finalidad recoger sugerencias y críticas constructivas acerca de la organización, que usted considere necesarias precisar por escrito.

Parte I

INFORMACIÓN GENERAL

FECHA: /.../....

Edad:..... Sexo:.....

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

En las siguientes preguntas marque la alternativa que más se acerque a su situación Actual como trabajador de la Clínica Santa Teresa:

1. ¿Cuál de las siguientes categorías describe mejor su puesto de trabajo dentro de la Organización?

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| a) Director | f) Personal Administrativo |
| b) Funcionario | g) Personal asistencial |
| c) Jefe de Departamento. | h) Personal de servicio |
| d) Jefe de servicio. | i) Otros (especifique) |
| e) Jefe de Establecimiento | |

2. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

- | | |
|---------------|-----------------------------------|
| a) Médico | f) Nutricionista |
| b) Enfermeras | g) Trabajadora social |
| c) Obstetras | h) Técnico de enfermería/Auxiliar |
| d) Odontólogo | i) Administrativo |
| e) Psicólogos | j) Otro (especifique) |
| | |

3. ¿Cuál es su condición laboral en la Clínica Santa Teresa?

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| a) Nombrado | c) Contrato indeterminado |
| b) Contrato a plazo fijo | e) Otros |

4. ¿Cuál es su tiempo de servicios en la Clínica Santa Teresa?

- | | | |
|--------------------|-------------------|---------------------|
| a) Menos de 1 año. | b) De 1 a 4 años. | c) De 5 años a más. |
|--------------------|-------------------|---------------------|

Parte II

APRECIACIONES SOBRE SU CENTRO DE LABORES

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el Trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando

Una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su Conformidad con lo que ha declarado.

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

CODIGO	Estoy :
5	MUY SATISFECHO
4	ALGO SATISFECHO
3	NI SATISFECHO NI INSATISFECHO
2	ALGO INSATISFECHO
1	MUY INSATISFECHO

Ejemplo:

En el cuadernillo encontrará:

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
			x			

Como se muestra en el ejemplo, usted podrá marcar 4 si esta MAYORMENTE DE ACUERDO con que los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros, por tanto sabe lo que se espera de usted.

(Luego de haber entendido las instrucciones dé vuelta a la hoja y por favor, Conteste TODAS las preguntas)

Con relación a las siguientes preguntas, marque con un aspa (X) o cruz (+) sobre el código que responda de mejor manera a las interrogantes que se formulan:

Preg.	¿QUE APECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Trabajo Actual						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
Trabajo en General						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
Interacción con el Jefe Inmediato						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
Oportunidades de progreso						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
Remuneraciones e Incentivos						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
Interrelación con los Compañeros de Trabajo						

17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
Ambiente de Trabajo						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio de la Clínica Santa Teresa es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

Parte III

SECCIÓN DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS **INSTRUCCIONES**

Si existen asuntos especiales que Usted desea destacar escriba sus comentarios en esta página. **POR FAVOR: NO FIRME.** (Recuerde que esta encuesta es anónima).

Siéntase en libertad de expresar su opinión sobre el (los) tema(s) que le preocupen y desee hacer de conocimiento:

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN