

# **UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE MEDICINA**



**TESIS**

**“FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS Y NIVELES DE ANSIEDAD  
ASOCIADOS A SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL  
ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE MEDICO CIRUJANO.**

**PRESENTADO POR:**

**RODOLFO CHITE HUACHANI**

**TACNA, 2013**

## INDICE

INDICE		02
RESUMEN		03
ABSTRAC		04
INTRODUCCION		05
<b>CAPITULO 1</b>	<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1	Fundamentación del Problema	06
1.2	Formulación del Problema	07
1.3	Objetivos de la Investigación	07
1.4	Justificación	08
<b>CAPITULO 2</b>	<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA.</b>	
2.1	Antecedentes de la investigación	10
2.2	Marco teórico	14
2.2.1.	Factores sociodemográficos	14
2.2.2.	Ansiedad	15
2.2.3.	Satisfacción laboral	20
<b>CAPITULO 3</b>	<b>HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES</b>	
3.1	Hipótesis	39
3.2	Operacionalización de las variables	39
<b>CAPITULO 4</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
4.1	Diseño	42
4.2	Población y muestra.	42
4.2.1	Criterios de Inclusión	43
4.2.2	Criterios de Exclusión	43
4.3	Instrumentos de Recolección de datos	43
<b>CAPITULO 5</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	44
<b>CAPÍTULO 6.-</b>	<b>ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	45
DISCUSIÓN		65
CONCLUSIONES		68
RECOMENDACIONES		79
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		70
<b>ANEXO</b>		72

## RESUMEN

El personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores. La ansiedad es un fenómeno normal que lleva al conocimiento del propio ser, que moviliza las operaciones defensivas del organismo, es base para el aprendizaje, estimula el desarrollo de la personalidad, motiva el logro de metas y contribuye a mantener un elevado nivel de trabajo y conducta.

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen. El estudio fue cuanti-cualitativo correlacional de corte transversal prospectivo. Se trabajó con el 100% de los trabajadores de toda condición laboral pertenecientes a la Microrred Cono Sur, según criterios de inclusión y exclusión. EL Objetivo general fue determinar los factores sociodemográficos y niveles de ansiedad asociados a satisfacción laboral en el personal asistencial de la microrred cono sur. Tacna 2013.

La edad según sexo del personal asistencial objeto de estudio fue con predominio del grupo etareo de 30 a 39 años (42,7%), y del sexo femenino con 47,1%. Respecto a la ansiedad se encontró que el 100% del personal asistencial presenta algún nivel de ansiedad (70% ansiedad moderada/severa y 30% leve). Los resultados respecto a la Satisfacción intrínseca muestran que el mayor porcentaje del personal asistencial presenta insatisfacción severa, la Satisfacción extrínseca del personal asistencial es predominantemente satisfacción moderada al igual que en la Satisfacción general. Existe un alto porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial de la microrred Cono Sur, encontrándose que los niveles de ansiedad no influyen en la satisfacción laboral.

Solamente la variable sexo muestra diferencia estadísticamente significativa según la probabilidad de tener ansiedad ( $p=0.025$ ). Según la satisfacción intrínseca, el 56,4% se encuentra con una insatisfacción severa y el 43,6% con una insatisfacción moderada. Respecto a la Satisfacción extrínseca el 60,9% se encuentra con una satisfacción moderada seguido del 24,5% que presenta una insatisfacción moderada.

## ABSTRAC

The staff represents the human capital of an organization, knowing the real or perceived needs that affect their job performance is a priority that allows the organization to execute strategies to offer workers. Anxiety is a normal phenomenon that leads to knowledge of self, which mobilizes the body's defensive operations, is the basis for learning, encourages personal development, goal achievement motivates and helps maintain a high level of work and behavior.

Satisfaction is the sensation that an individual experiences to achieve a balance between a need or group of needs and the purpose or purposes that reduce it. The quantitative-qualitative study was cross-sectional correlational prospective. They work with 100% of all workers belonging to labor condition microgrid Southern Cone, as inclusion and exclusion criteria. The overall objective was to determine the sociodemographic and levels of anxiety associated with job satisfaction in the nursing staff of the Southern Cone microgrid. Tacna 2013.

The age by sex of caregivers under study was predominantly age group of 30-39 years (42.7%), and females with 47.1%. Regarding anxiety was found that 100% of caregivers presents some level of anxiety (70% anxiety moderate / severe and mild 30%). The results for the intrinsic satisfaction show that the highest percentage of caregivers presents severe dissatisfaction, extrinsic satisfaction of caregivers is predominantly moderate satisfaction as in overall satisfaction. A high percentage of job satisfaction in the microgrid caregivers Southern Cone, found that anxiety levels do not influence job satisfaction.

Only the gender variable shows statistically significant according to the likelihood of having anxiety ( $p = 0.025$ ). According to the intrinsic satisfaction, 56.4% is a severe dissatisfaction and 43.6% with a moderate dissatisfaction. Regarding the extrinsic satisfaction is 60.9% with a moderate satisfaction followed by 24.5% having a moderate dissatisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El personal representa el capital humano de una organización, el conocer las necesidades reales o sentidas que influyan en su desempeño laboral, es una prioridad que permite a la organización ejecutar estrategias tendientes a ofrecer a los trabajadores, aquellos elementos que contribuyan a lograr la satisfacción en el desempeño de sus funciones, con una actitud de servicio que se refleje en la productividad y el ambiente de trabajo. Así mismo, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad.

Quienes integran los establecimientos de salud, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional, pero que en la última década no ha tenido el mismo respaldo por parte de los planificadores y diseñadores de los componentes productivos de la institución o al menos no has sido difundido alguna estrategia importante.

No existe un mecanismo de diagnóstico de los niveles de ansiedad y medición del grado de satisfacción del trabajador de salud. No se ha medido hasta la fecha estas características, las cuales incluso deberían aplicarse periódicamente y así poder tener evaluaciones reales y eficientes. El Ministerio de Salud no ha diseñado una estrategia que contemple el seguimiento y control de los sistemas organizacionales y asume, en su desconocimiento, que “hay que mejorar” sin tener instrumentos que midan ni digan por donde empezar.

Esta investigación surge ante la necesidad de conocer las características laborales, y sociodemográficas involucradas en los niveles de ansiedad y satisfacción laboral en el personal asistencial. Consideramos el trabajo como una descripción de las características de producción humana atravesado por lo histórico social.

El presente trabajo pretende aportar en el conocimiento de los niveles de satisfacción de la oferta asistencial y su relación con los niveles de ansiedad como probable factor de rebote.

## CAPITULO 1

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Fundamentación del Problema

Entender el comportamiento organizacional de los trabajadores de una institución nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. En estos últimos años, se ha demostrado, la relación directa que hay entre el clima laboral y los resultados y éxito de una organización.

Actualmente los esfuerzos están solamente orientados a la reestructuración de los procesos y la reducción de costos. Ambos criterios sólo están referidos a productividad, donde generalmente el producto es principalmente tangible. El principal fin es el brindar un servicio y donde los factores principales no son solo examen de procesos y/o reducción de costos. La competencia global requiere que los trabajadores muestren un alto grado de flexibilidad y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones, sin perder las expectativas básicas de superación profesional constante. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades hoy en día.

El directivo, el profesional, el administrativo, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización. Tratar de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo y ésta se ve influenciada directamente por el estado psicológico que ha su vez es el resultado de múltiples factores del medio que influyen en su estado general. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza.

## **1.2. Formulación del Problema**

- ¿Cuáles son los factores sociodemográficos asociados a satisfacción laboral en niveles de ansiedad, en personal asistencial de la Microrred Cono Sur de Tacna?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar los factores sociodemográficos y niveles de ansiedad asociados a satisfacción laboral en el personal asistencial de la microred cono sur. Tacna 2013.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Determinar si los factores sociodemográficos están asociadas a los niveles de ansiedad en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur.
2. Determinar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur.
3. Determinar si los factores laborales, las características sociodemográficas y la presencia de ansiedad están asociados a los grados de satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la Microred Cono Sur.

#### **1.4. Justificación**

No existe un mecanismo de diagnóstico de los niveles de ansiedad y medición del grado de satisfacción del trabajador de salud.

La salud y los trabajadores de salud, en este contexto de crisis, requieren abordajes preventivos que posibiliten nuevas resignificaciones de su quehacer en la estructura laboral en la que se encuentran.

Las prácticas laborales generan a los sujetos, y a la vez los sujetos, cuando resignifican las prácticas, generan nuevas determinaciones en su estructura laboral y personal que los posiciona con nuevos y más ajustados recursos ante la situación de trabajo.

En este marco descrito, donde el trabajador debería ser el principal pilar de apoyo, inspira la realización del presente trabajo, donde, principalmente deseamos iniciar un proceso de identificación de niveles de ansiedad, sus principales factores asociados y que permita saber que relación tendría con los grados de satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales del primer nivel de atención.

La ansiedad, bajo un tamizaje de prueba validada, nos permitirá descubrir los principales factores condicionantes del sistema laboral que sean permisibles de corrección. Asimismo, demostrar su relación con los niveles de satisfacción laboral y expectativas de desarrollo profesional.



En los servicios de salud periféricos de Tacna existe una estructura organizacional que contempla hasta tres modalidades de relación contractual con el sector público, en un marco de administración de régimen privado (Sistema CLAS) en el 100% de los establecimientos del primer nivel.

Los hallazgos serán un aporte para las decisiones gerenciales y permitirán marcar el inicio de la medición y seguimiento del pilar fundamental de la asistencia sanitaria, sus trabajadores.

## CAPITULO 2

### REVISIÓN DE LA LITERATURA.

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### A nivel nacional

**Lucia Bobbio, Willy Ramos (2010) en su trabajo Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú,** encontraron que el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del Hospital Nacional Dos de Mayo los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ( $p=0.003$ ) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ( $p=0.023$ ). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ( $p=0.003$ ) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ( $p=0.006$ ); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ( $p<0.001$ ) y con la supervisión ejercida sobre ellos ( $p<0.001$ ). Conclusiones: Existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico

**Gloria Elena Choque Sanchez; Katia Erika García Gómez; Hilda Mercedes Quispe Quispe en su trabajo: Algunos factores que condicionan niveles de ansiedad en los profesionales de Enfermería, Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 1994;** encontraron que del total de enfermeras encuestadas aproximadamente el 65.7 por ciento presentaron algún nivel de ansiedad donde el mayor porcentaje se encuentra en un nivel mínimo-moderado. Así mismo que el número de hijos, estado civil, satisfacción en su trabajo, las

relaciones interpersonales, los años de servicio y el tiempo que viene laborando en su servicio actual son factores que condicionan niveles de ansiedad. El análisis de información se realizó haciendo uso del estadístico más apropiado para el propósito de nuestra investigación

**Torres, C (1987) en su investigación acerca de la Satisfacción laboral que experimenta la enfermera general durante el servicio de su profesión en el hospital E. Rebagliati y Hospital Dos de Mayo** durante su ejercicio profesional, llegó a la conclusión que el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, el 35% experimentan satisfacción, los factores que determinan la insatisfacción laboral, son los extrínsecos: organización, salario y ambiente físico; comparando la satisfacción laboral entre las enfermeras de ambas instituciones se tiene: en el hospital E. Rebagliati, el 60 por ciento de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral, mientras que en el hospital Dos de Mayo el 90 por ciento de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional.

Un estudio de investigación realizado en los Servicios del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa desde el 24 de octubre hasta el 10 de diciembre de 1994, tuvo como objetivo general determinar algunos factores que condicionan niveles de ansiedad en los profesionales de Enfermería, encontrando los siguientes resultados del total de enfermeras encuestadas aproximadamente el 65.7 por ciento presentaron algún nivel de ansiedad donde el mayor porcentaje se encuentre en un nivel mínimo-moderado. Así mismo que el número de hijos, estado civil, satisfacción en su trabajo, las relaciones interpersonales, los años de servicio y el tiempo que viene laborando en su

servicio actual son factores que condicionan niveles de ansiedad.<sup>1</sup>

### **A nivel internacional**

**María de los Ángeles Meza-Benavides, en su estudio realizado en Costa Rica, 2002, Estrés laboral en profesionales de enfermería:** estudio sobre evaluación cognoscitiva y afrontamiento, concluyo que la sobrecarga de trabajo y el tiempo extraordinario constituyen las principales fuentes de estrés laboral en esta población.

Sin embargo, la incertidumbre por el trabajo y el temor de ser acusadas (os) por mala praxis, van conformando una nueva escala de estresores.

**En su estudio, Trucco,** encontró diferencias importantes por ítem según sexo, tanto en las escalas sintomáticas como las escalas de estrés en el trabajo. También hubo diferencias significativas entre los grupos ocupacionales en las escalas sintomáticas, de insatisfacción laboral, estrés extra laboral, interacción laboral-extra laboral y en algunas variables de personalidad. Se encontró, así mismo, diferencias significativas entre los grupos ocupacionales y entre casos y controles en el orden de frecuencias de las fuentes de insatisfacción y de estrés en el trabajo.

En una reciente encuesta Gallup consideró a los estadounidenses de diversas partes de la nación para conocer sus actitudes hacia sus trabajos y sus lugares de trabajo. En una escala del 1 al 5 en la que 5 representa "extremadamente satisfecho", 71% de los encuestados calificaron su nivel de satisfacción con su lugar de empleo con 4 o 5, mientras sólo 9%

---

<sup>1</sup> Choque Sanchez, Gloria Elena; García Gómez, Katia Erika; Quispe Quispe, Hilda Mercedes. Algunos factores que condicionan niveles de ansiedad en los profesionales de Enfermería, Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 1994. Arequipa; UNSA; 1995. 76 p. ilus.

lo calificó con 1 o 2. Consideraron los siguientes factores críticos para su satisfacción y desempeño en el trabajo: La oportunidad de hacer lo que ellos hacen mejor; lograr que sus opiniones cuenten; conseguir la oportunidad de aprender y crecer. Sesenta y dos de los que respondieron indicaron que en los siete días anteriores habían recibido el reconocimiento o la aprobación por un buen trabajo; 84% dijo que había tenido la oportunidad de trabajar para aprender y crecer durante el año anterior. Estos resultados son aplicables a lo largo del tiempo como también a lo largo de las fronteras nacionales. Sin importar los estudios que desee observar, cuando a los trabajadores se les pregunta si están satisfechos con sus trabajos, los resultados tienden a ser muy similares: entre 70 y 80% informan que sí se sienten satisfechos en sus puestos. Estos números tienden a variar con la edad –conforme más maduros son los trabajadores más alta es la satisfacción. Pero aún la gente joven –menores de 25 años – informan niveles de satisfacción excesiva de 70%. Además, estos resultados son generalmente aplicables a otros países desarrollados. Por ejm, estudios comparables entre trabajadores en Canadá, Gran Bretaña, Suiza, Alemania, Francia y México indican más resultados positivos que negativos.

**Muñoz, A. (1989) Universidad Complutense de Madrid:** Los resultados lo llevan a suponer que, si bien las personas pueden no estar tan insatisfechas en su trabajo como suponíamos, tampoco están satisfechas. Se confirma la existencia de un factor general de satisfacción- insatisfacción laboral y la multidimensionalidad de esta variable - aunque con un contenido diferente para sujetos satisfechos e insatisfechos-. Se encontró una relación positiva entre satisfacción en el trabajo y gusto con la tarea, motivación para el trabajo, moral laboral, proceso seguido por la motivación y voluntad de volver a la empresa, y nula o no significativa con las demás variables laborales. Por ultimo, hallamos que no existe relación significativa entre satisfacción en el trabajo y las variables demográficas y profesionales.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 FACTORES SOCIODEMOGRÁFICOS**

Los factores demográficos y socioeconómicos son los principales determinantes de la salud. A medida que la fecundidad disminuye, los ingresos aumentan, las poblaciones envejecen y se urbanizan en mayor medida, y los perfiles epidemiológicos también cambian. Los niveles cada vez mayores de educación, especialmente de las mujeres, también tienen un impacto fundamental en el uso de la atención de salud y en la situación sanitaria.

Los datos sobre las tendencias demográficas y socioeconómicas también son importantes para que las estadísticas de los distintos países se puedan comparar. La incidencia y la prevalencia de las enfermedades y las tasas de mortalidad requieren denominadores fiables basados en la población.

Los factores sociodemográficos son características propias de cada individuo que podrían explicar el fenómeno o suceso a investigar, pueden incluir el sexo, la edad, grado de instrucción, estado civil, religión, ocupación, etc. Se trata de las primeras variables que la cultura puso en relación con las actitudes, aunque no siempre vinculándolas al fenómeno estudiado mediante un mecanismo causal y una hipótesis sobre su efecto<sup>2</sup>.

Actualmente se tienen en cuenta para controlar el efecto de otros factores explicativos más atractivos y, sin embargo, algunas enmascaran efectos relacionados con la socialización política de los individuos.

---

<sup>2</sup> Casado Marín D. Efectos y abordajes de la dependencia: un análisis económico. Colección Economía de la salud y gestión sanitaria. Barcelona: Elsevier; 2007.

### **2.2.2 ANSIEDAD**

La ansiedad es un fenómeno normal que lleva al conocimiento del propio ser, que moviliza las operaciones defensivas del organismo, es base para el aprendizaje, estimula el desarrollo de la personalidad, motiva el logro de metas y contribuye a mantener un elevado nivel de trabajo y conducta. En exceso, la ansiedad es nociva, maladaptativa, compromete la eficacia y conduce a las enfermedades.

Tobal (1990) la define como una respuesta emocional o patrón de respuestas (triple sistema de respuestas) que engloba aspectos cognitivos displacenteros, de tensión y aprensión; aspectos fisiológicos, caracterizados por un alto grado de activación del sistema nervioso autónomo y aspectos motores que suelen implicar comportamientos poco ajustados y escasamente adaptativos. La respuesta de ansiedad puede ser elicitada tanto por estímulos externos o situacionales como por estímulos internos al sujeto (respuestas anticipatorias), tales como pensamientos, ideas, imágenes, etc, que son percibidos por el individuo como peligrosos o amenazantes.

Teoría de Spielberger establece que el proceso comienza por una valoración por parte del individuo. Cuando los estímulos valorados no sean amenazantes no se producirá reacciones de ansiedad. Si la valoración es positiva ese individuo mostrará un incremento de ansiedad o intentará reducir el estado de ansiedad. Estos mecanismos defensivos son entendidos como respuestas adaptativas que el individuo ha desarrollado al enfrentarse frecuentemente a situaciones o estímulos similares.

Las manifestaciones de ansiedad o síntomas más frecuentes son:

### 1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación.
- Temor.
- Inseguridad.
- dificultad para decidir.
- Miedo.
- Pensamientos negativos sobre uno mismo.
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros.
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- Temor a la pérdida del control.
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

### 2. A nivel fisiológico:

- Sudoración.
- tensión muscular.
- Palpitaciones.
- Taquicardia.
- Temblor.
- Molestias en el estómago.
- Otras molestias gástricas.
- Dificultades respiratorias.
- Sequedad de boca.
- Dificultades para tragar.
- Dolores de cabeza.
- Mareo.
- Náuseas.
- Molestias en el estómago.
- Tiritar, etc.

### 3. A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas.
- Fumar, comer o beber en exceso.



- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.).
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta.
- Tartamudear.
- Llorar.
- Quedarse paralizado, etc.

En muchos casos, la ansiedad de una persona está provocada por sus propias manifestaciones de ansiedad: se tiene mucho miedo de la experiencia desagradable de ansiedad, pero este temor produce la ansiedad (de manera que es un círculo vicioso).

### **TEST DE MEDICIÓN DE LA ANSIEDAD**

Teniendo en cuenta que el médico de Atención Primaria dispone de un tiempo limitado en la consulta, que la prevalencia de estos trastornos es alta (entre un 20 y 25%) y además, que existen presentaciones atípicas tanto de los trastornos de ansiedad como de los depresivos; se entiende que más del 50% de los casos queden sin diagnosticar y sin tratamiento correcto. Por tanto se hace necesario conocer y disponer de escalas breves y de fácil aplicación y manejo, que permitan la detección, evaluación y seguimiento de estas patologías. La utilización de escalas para medir variables psicosociales y somáticas, es muy habitual y ofrece ventajas a la hora de llevar a cabo proyectos de investigación. Es bueno que el médico se habitúe a utilizarlas porque así llegará a una mejor comprensión de lo que está ocurriendo en el transcurso de la enfermedad y por ende conseguirá una atención sanitaria de más calidad a los usuarios. En este sentido hay que tener presente que para una correcta aplicación de estos instrumentos es importante considerar una serie de directrices básicas que van desde la estimación de la utilidad potencial de dichas escalas en cuanto a la

evaluación que se pretende efectuar, a los aspectos relacionados con el sesgo de los cuestionarios y la interpretación adecuada de los resultados obtenidos.

Las escalas de evaluación y diagnóstico de depresión y ansiedad, de más fácil y frecuente utilización, en función de su fiabilidad, especificidad y eficiencia, y que no exigen un entrenamiento especial para su aplicación e interpretación, son las siguientes:<sup>3 4</sup>

- Escala de Ansiedad y Depresión de Goldberg.
- Escala de Hamilton para la Depresión (HDRS).
- Escala de Hamilton para la Ansiedad (HARS).
- Escala de Depresión de Montgomery-Asberg (MADRS).
- Escala Geriátrica abreviada de la Depresión de Yesavage

Otros cuestionarios útiles en Atención Primaria son:

- Escala Autoaplicada para la medida de la Depresión de Zung y Conde.
- Inventario de Depresión de Beck (BDI).
- Escala Breve de Ansiedad de Tyrer (BSA).
- Cuestionario de Screening de Ansiedad (ASQ-15).
- Patient Health Questionnaire (PHQ-9).

### **TEST DE ANSIEDAD DE HAMILTON**

La HARS examina y cuantifica la intensidad de la sintomatología ansiosa. Evalúa categorías de síntomas, tanto psíquicos como somáticos. Es sensible a las variaciones a través del tiempo o después de recibir

---

<sup>3</sup> María Clotilde Atalaya Pisco. Revista de Psicología. UNMSM. Año III N° 5 setiembre 1999.

<sup>4</sup> SÁNCHEZ PÉREZ, J. A., LÓPEZ CÁRDENAS, A. "Escalas diagnósticas y devaluación que se utilizan en atención primaria para depresión y ansiedad". Año V • Número 3 2005.

tratamiento, por lo que podemos usarla en estudios de seguimiento.<sup>5 6</sup>

#### Instrucciones para su administración

- Es una escala heteroadministrada.
- La prueba consta de 14 ítems.
- Se pueden obtener dos puntuaciones que se corresponden con ansiedad psíquica (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 14) o con ansiedad somática (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13).
- Es sensible a las variaciones a través del tiempo o después de recibir tratamiento, por lo que podemos usarla en estudios de seguimiento.
- Deben puntuarse todos los ítems acorde a los siguientes criterios:
  - 0 Ausente.
  - 1 Intensidad ligera.
  - 2 Intensidad media.
  - 3 Intensidad elevada.
  - 4 Intensidad máxima (invalidante).

Se suma la totalidad de los 14 ítems.

El rango de puntuaciones oscila entre 0 y 56 puntos.

- Una puntuación mayor o igual a 15 corresponde a ansiedad moderada/grave.
- Una puntuación de 6 a 14 corresponde a ansiedad leve.
- Una puntuación de 0 a 5 corresponde a ausencia o remisión del trastorno.

---

<sup>5</sup> Vallejo Ruiloba J, Gastó Ferrer C. Trastornos Afectivos: Ansiedad y depresión. Barcelona. Masson 2000.

<sup>6</sup> Cuesta L. y cols. Guía para el diagnóstico y tratamiento de los trastornos psiquiátricos en asistencia primaria. Barcelona: Editorial Glosse, 2003.

### 2.2.3 SATISFACCION LABORAL

La comprensión del comportamiento del individuo en la organización empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional, para ello, se debe hacer referencia a algunos conceptos como a la satisfacción laboral y las actitudes.<sup>7</sup>

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que la reducen, es decir, la actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser<sup>8</sup>.

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción laboral, debido a su estrecha relación. Lo mismo sucede entre la satisfacción con el trabajo y la moral del empleado; muchos autores emplean ambos términos como si fueran sinónimos. La satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Podemos describirla como una disposición psicológica del sujeto hacia su trabajo (lo que piensa de él), y esto supone un grupo de actitudes y sentimientos. De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo dependa de numerosos factores como el ambiente físico donde trabaja, el hecho de que el jefe lo llame por su nombre y lo trate bien, el sentido de logro o realización que le procura el trabajo, la posibilidad de

---

<sup>7</sup> Directrices Internacionales para el uso de los test. ITC. Colegio Oficial de Psicólogos.

<sup>8</sup> Satisfacción laboral. [en línea] [http:// www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml](http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml). [Consultado 16/07/ 2006].

aplicar sus conocimientos, que el empleo le permita desarrollar nuevos conocimientos y asumir retos, etc.

Hay otros factores que, repercuten en la satisfacción y que no forman parte de la atmósfera laboral, pero que también influyen en la satisfacción laboral. Por ejemplo, la edad, la salud, la antigüedad, la estabilidad emocional, condición socio-económica, tiempo libre y actividades recreativas practicadas, relaciones familiares y otros desahogos, afiliaciones sociales, etc. Lo mismo sucede con las motivaciones y aspiraciones personales, así como con su realización<sup>9</sup>.

De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente.

Diferentes autores han explorado el nivel de satisfacción laboral de los profesionales y trabajadores del área de la salud; enfocados a calificarla y relacionarla con algunos aspectos del desempeño, principalmente con el clima organizacional.

La teoría de Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía; "un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer" (DiCaprio, 1989, pag. 364). Solamente cuando la persona logra satisfacer

---

<sup>9</sup> Schultz, Duane, P, (1991). Psicología Industrial.. México: Edit. Me Graw Hill.

las necesidades inferiores - aunque lo haga de modo relativo-, entran gradualmente en su conocimiento las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas; a medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

Para Herzberg<sup>10</sup> la satisfacción laboral, está ligada a factores motivacionales, es decir la satisfacción se produce cuando el individuo se enfrenta a actividades retadoras y estimulantes.

Asimismo, las actitudes son afirmaciones de valor - favorables o desfavorables acerca de objetos, gente o acontecimientos. Muestran cómo nos sentimos acerca de algo. Cuando digo «me gusta mi empleo», estoy expresando mi actitud hacia el trabajo. Cada individuo puede tener cientos de actitudes, pero el comportamiento organizacional se concentra en el muy limitado número de las que se refieren al trabajo. La satisfacción laboral y el compromiso con el puesto (el grado en que uno se identifica con su trabajo y participa activamente en él) y con la organización.

## **SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD**

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos<sup>11</sup>. Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un

---

<sup>10</sup> Teoría de los factores de Frederick Herzberg. [en línea] <http://html.rincondelvago.com/teoria-de-los-factores-defrederick-herzberg.html> [Consultado 04/11/2006].

<sup>11</sup> Pinilla, Antonio,(1982). Dinámica de la Gestión Empresarial. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.

indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella<sup>12</sup>. En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.<sup>13</sup>

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que, en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser baja, del orden del 0,14. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo, la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos.

---

<sup>12</sup> HERZBERG, F. y otros **The motivation to work** Wiley, 2ª ed., New York, 1967

<sup>13</sup> Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall

La productividad del empleado en trabajos sujetos al ritmo de una máquina dependerá mucho más de la velocidad de la máquina que de su grado de satisfacción. Asimismo, la productividad del corredor de bolsa es limitada por los movimientos generales del mercado accionario, cuando el mercado se mueve al alza y el volumen es alto, los corredores satisfechos y los insatisfechos obtendrán muchas comisiones. Por el contrario, cuando el mercado está hacia la baja, la satisfacción del corredor no importa gran cosa.

Al Parecer, el nivel del puesto, también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.<sup>11</sup>

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral

En contraposición a las afirmaciones anteriores,<sup>10</sup> plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad, él dice: «por satisfacción se entiende



la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor y ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en usted y en mí... ».

La resultante final de la solución de las necesidades que se acaban de mencionar es el sentimiento de satisfacción y conciencia de esa satisfacción. Esto da libertad psicológica, permite que la gente se entregue a objetivos de superación en su propio trabajo. La actitud de satisfacción es condición necesaria para que el esfuerzo humano del trabajo se torne verdaderamente productivo. Es un hecho que no trabajan bien quienes tienen la constante preocupación de deudas pendientes, malos tratos del jefe o carencia de reconocimiento. Y es también un hecho que, cuando saben que están siendo atendidas adecuadamente sus propias necesidades, se está tranquilo y se trabaja mejor. Cuando el empleado sabe que las cosas marchan bien en el hogar y en el trabajo, que está progresando y que de sus propios esfuerzos depende que se avance, se empeña con tesón y ánimo,

mejora la cantidad y calidad de su rendimiento en el trabajo.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano.

El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.<sup>9</sup>

Es un hecho observable que los trabajadores que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más. A la inversa, los trabajadores que se sienten mal pagados, maltratados, atascados en tareas monótonas, sin posibilidades de ampliar horizontes de comprensión de su labor, son los que rinden menos, es decir, son los más improductivos. Todos somos capaces de percibir claramente lo benéfico, agradable, y estimulante de estar en el trabajo con un grupo de personas que se llevan

bien, que se comprenden, que se comunican, que se respetan, trabajan en armonía y cooperación.

La buena atmósfera en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano de trabajo, como lo es el oxígeno para el normal funcionamiento de los pulmones y de la respiración, lo cual se logra más que nada por una labor conciente de los jefes».

El planteamiento de Pinilla respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

### **DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> HERZBERG, F. y otros **The motivation to work** Wiley, 2ª ed., New York, 1967

## **Las condiciones físicas y/o materiales**

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad esta referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

## **Beneficios laborales y remunerativos**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la

satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para Vroom<sup>15</sup> el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

### **Políticas administrativas**

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen

---

<sup>15</sup> Vroom, V. 1964. Work and motivation. Nueva York: Wilwy and sons.

el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas<sup>16</sup>.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al prejuicio, al trato preferente y a la injusticia.

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

### **Relación con la autoridad**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Se considera que el éxito laboral esta condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su

---

<sup>16</sup> Turcotte, P.R. (1986). Calida de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad. México D.F. :Trillas.

supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor.

La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Dessesley (1974) "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

### **Relaciones interpersonales**

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios<sup>17</sup>.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más

---

<sup>17</sup> Olmeda, M.S.; García, I. (1998). Bournout en profesionales de Salud mental. Anales de Psiquiatría, 14(2).

agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

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

### **Realización personal**

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen



que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

"Diría sencillamente que un hombre sano esta motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad"... "se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más"<sup>18</sup>.

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

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

### **Desempeño de tareas**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y

capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc: requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

### **ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN**

La Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfaction) fue desarrollada por Warr, Cook y Wall en 1979.<sup>18</sup>

Su fiabilidad fue estimada mediante el indicador Alfa de Cronbach, va desde .85 a .88. Las características de esta escala son las siguientes:

- Es una escala que operacionaliza el constructo de satisfacción laboral, reflejando la experiencia de los trabajadores de un empleo remunerado.
- Recoge la respuesta afectiva al contenido del propio trabajo.
- La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos subescalas:
  - a. Subescala de factores intrínsecos: aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos

---

<sup>18</sup> Health & Safety Executive (2001). A critical review of psychosocial hazard measures. The Institute for Employment Studies. University of Sussex Brighton (Reino Unido).

relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).

b. Subescala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

c. Esta escala permite la obtención de tres puntuaciones, correspondientes a:

- Satisfacción general.
- Satisfacción extrínseca.
- Satisfacción intrínseca.

Es esta una escala aditiva, en la cual la puntuación total se obtiene de la suma de los posicionamientos de encuestado en cada uno de los quince ítems, asignando un valor de 1 a Muy insatisfecho y correlativamente hasta asignar un valor de 7 a Muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general.

Se generarán categorías de satisfacción laboral general, extrínseca e intrínseca, mediante la siguiente técnica similar a la usada por los estudios SERVQUAL, por su mayor simplicidad y efectividad para la lectura. Dicha categorización de los resultados de la variable continua del cuestionario de satisfacción se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Sumatoria de los valores de cada reactivo del cuestionario.
2. Obtención de la media de los valores de los ítems (suma de cada reactivo entre el total de los 15 reactivos). Se consideraron las siguientes categorías

considerando la escala del 1 al 7 de los datos de origen que se usaron para todos los reactivos del test:

- a. Insatisfacción severa (0 a 2.99)
- b. Insatisfacción moderada (3 a 4)
- c. Satisfacción moderada(4.01 a 5.99)
- d. Satisfacción amplia (6 a 7)

### **Factores de riesgo, ansiedad y satisfacción laboral:**

La organización Internacional del Trabajo (OIT) ya en 1987 señalaba la problemática de entender los conceptos de factores de riesgo asociados a satisfacción laboral y bienestar personal. Reconocieron y los calificaron como confusos y difíciles de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo. Todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1987) <sup>19</sup>

Lahera y Góngora /2010 los consideran como aquellas condiciones o factores que se encuentran en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup> Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1987. Automatización, Organización y tensión en el trabajo. Madrid: Informe del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

<sup>20</sup> Lahera, M. y Góngora, JJ. Actores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral

## **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 si en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

- Abandono: La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- Expresión: El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- 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"
- 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.

## **IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

1.- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

3.- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

4.- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que "son personas que atienden personas" y son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

## CAPITULO 3

### HIPÓTESIS, VARIABLES Y DEFINICIONES OPERACIONALES

#### 3.1 Hipótesis

Existe una asociación significativa entre los niveles de ansiedad y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales de la Microrred Cono Sur.

#### 3.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE	INDICADOR	CATEGORIA	ESCALA
EDAD	AÑOS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 18- 19 años</li> <li>2. 20 a 30 años</li> <li>3. 31 a 40 años</li> <li>4. 41 a 50 años</li> <li>5. Mas de 50 años</li> </ol>	Razón
ESTADO CIVIL	Condición civil al momento del estudio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Casado</li> <li>2. Soltero</li> <li>3. Viudo</li> <li>4. Divorciado</li> <li>5. Separado</li> <li>6. Conviviente</li> </ol>	Nominal
Nº DE HIJOS	Hijos vivos a cargo o responsabilidad de formación profesional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sin hijos</li> <li>2. 1 a 2 hijos</li> <li>3. 3 a 4 hijos</li> <li>4. 5 a más</li> </ol>	Razón
LUGAR DE PROCEDENCIA	Lugar de residencia en los últimos 2 años	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tacna</li> <li>2. Arequipa</li> <li>3. Puno</li> <li>4. Lima</li> <li>5. Otro</li> </ol>	Nominal
GRUPO ASISTENCIAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Titulación universitaria</li> <li>2. Titulación Tecnológica para técnicos de enfermería</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medico</li> <li>2. Odontólogo</li> <li>3. Obstetra</li> <li>4. Enfermera</li> <li>5. Asistente social</li> <li>6. Técnico de enfermería</li> <li>7. Técnico de farmacia</li> <li>8. Técnico de saneamiento ambiental</li> </ol>	Nominal
SERVICIO DE ATENCIÓN	Servicio de atención al momento del estudio y	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medicina</li> <li>2. Obstetricia</li> <li>3. Odontología</li> <li>4. Enfermería</li> </ol>	Nominal

	corroborado por designación	5. Técnicos	
NIVEL REMUNERATIVO	Planilla salarial por grupo profesional (ingreso líquido) del último mes	Se categorizarán según perfil profesional	Intervalo
TIEMPO DE SERVICIO	Años en el sector	1. 1-2 años 2. 3-5 años 3. Mas de 5 años	Razón/ordinal
ROTACIONES	Responsabilidades asignadas en los últimos 5 años	Nº de rotaciones	Razón
SUPERVISION	Supervisiones realizadas en servicio en último año	1. Ninguna 2. semanal 3. Quincenal 4. Mensual	Ordinal
NIVEL DE INCENTIVOS	1. Encuesta 2. Informe memoria contable por establecimiento	1. Canasta familiar 2. Pago de movilidad 3. Préstamos financieros Banca Privada 4. Préstamos financieros banca nacional	Nominal
HORARIO DE TRABAJO	Programación de turnos por grupo profesional en el último mes	1. 3 horas diarias o menos 2. 6 horas diarias 3. 8 horas diarias 4. 12 horas (guardias diurnas) 5. 12 horas (guardias nocturnas)	Nominal
CONDICION LABORAL	Condición contractual con el MINSA	1. Ley 276 Nombrado 2. Ley 276 Contratado 3. Ley 728 CLAS 4. Locación transitoria (por horas)	Nominal
AMBIENTE LABORAL	Percepción mediante entrevista	1. Agradable 2. Tenso 3. No agradable 4. Incierto	Nominal
RELACION CON COMPAÑEROS DE TRABAJO		1. Adecuada 2. No adecuada	Nominal
SEGURIDAD EN EL EMPLEO		1. Seguro 2. No seguro	Nominal



		3. Incierto /indiferente	
ANSIEDAD	Test de Hamilton para medición de ansiedad	1. No ansiedad o en remisión 2. Ansiedad leve 3. Ansiedad moderada/grave	Ordinal
GRADO DE SATISFACCION LABORAL	<u>CUANTITATIVA</u> ESCALA DE SATISFACCIÓN (Traduc. de "Overall Job Satisfaction" de Warr, Cook y Wall)	1. Muy Satisfecho 2. Satisfecho 3. Moderadamente satisfecho 4. indiferente 5. Moderadamente insatisfecho 6. insatisfecho 7. Muy insatisfecho	Ordinal

## CAPITULO 4

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.4 Diseño

El estudio fue cuanti-cualitativo correlacional de corte transversal prospectivo.

#### 4.5 Población y muestra.

Se trabajo con el 100% de los trabajadores de toda condición laboral pertenecientes a la Microrred Cono Sur, según criterios de inclusión y exclusión.

Establecimientos de Salud:

- C.S. SAN FRANCISCO
- P.S. 5 DE NOVIEMBRE
- P.S. LAS BEGONIAS
- P.S. VISTA ALEGRE
- P.S. VIÑANI

Servicios que se brindan:

- Medicina
- Obstetricia
- Odontología
- Psicología
- Atención integral del niño
- Atención de Tópico
- Gineco-Obstetricia
- Internamiento
- Servicio Social
- Saneamiento Ambiental

#### **4.5.1 Criterios de Inclusión**

- a. Ser Trabajador(a) asistencial de la Microrred Cono Sur.
- b. Todos los grupos profesionales: medicina, odontología, obstetricia, enfermería, asistencia social, farmacia, técnicos de enfermería y técnicos de farmacia.
- c. Trabajadores bajo condición laboral según Ley 276 y Ley 728 con una antigüedad mayor de 6 meses.
- d. Trabajadores con condición contractual según Locación transitoria de servicios con una antigüedad mayor de 1 año.

#### **4.5.2 Criterios de Exclusión**

- a. Personal en condición de destacado o reasignado con una antigüedad menor de 1 año.
- b. Personal de limpieza, guardianía y/o transporte y que estaban a la vez realizando actividades asistenciales.
- c. Personal asistencial SERUMS o Internado.
- d. Personal asistencial practicante bajo cualquier condición.
- e. Jefaturas de establecimientos de salud.

#### **4.2 Instrumentos de Recolección de datos. (Ver anexos)**

## CAPITULO V

### PROCEDIMIENTOS DE ANÁLISIS DE DATOS

#### 5.1. 1er momento:

La información se obtuvo mediante una encuesta autoadministrada y recogida de forma confidencial en un sobre cerrado para garantizar el anonimato. Para obtener la información se aplicó un instrumento organizado en dos partes: la primera hará referencia a las características sociodemográficas y psicosociales laborales, la segunda correspondía al “Test de ansiedad de Hamilton”, (anexo 01), que valora en qué medida cada situación representa una fuente de ansiedad.

#### 5.2. 2do momento:

La información se obtuvo mediante una encuesta autoadministrada y recogida de forma confidencial en un sobre cerrado para garantizar el anonimato. Para obtener la información se aplicó un instrumento validado:

Instrumento: Se aplicó el instrumento de medición de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall.

La información obtenida se analizó mediante el programa SPSS 12 mediante pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias, porcentajes, medidas de tendencia central: media. Se utilizó el valor p para determinar los principales factores estadísticamente diferentes así como la regresión logística para determinación de principales variables asociadas. Los resultados se presentan en tablas y gráficos.

**CAPITULO VI**  
**RESULTADOS**

**TABLA N° 1**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN ESTABLECIMIENTOS DE LA  
MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		n	%
<b>Establecimiento</b>	<b>CS SAN FRANCISCO</b>	<b>52</b>	<b>47,3%</b>
	<b>PS 05 DE NOVIEMBRE</b>	<b>16</b>	<b>14,5%</b>
	<b>PS LAS BEGONIAS</b>	<b>12</b>	<b>10,9%</b>
	<b>PS VISTA ALEGRE</b>	<b>13</b>	<b>11,8%</b>
	<b>PS VIÑANI</b>	<b>17</b>	<b>15,5%</b>
	<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 1 se observa que el 47,3% de la población objeto de estudio corresponde al C.S. San Francisco, seguido del 15,5%, que corresponde al P.S. Viñani, siendo el P.S. Las Begonias el de menor porcentaje con el 10,9%.

**TABLA N° 02**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE EDAD SEGÚN SEXO DEL  
PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Sexo					
		Femenino		Masculino		Total	
		n	%	n	%	n	%
Edad	20 a 29 años	8	9,4%	2	8,0%	10	9,1%
	30 a 39 años	40	47,1%	7	28,0%	47	42,7%
	40 a 49 años	27	31,8%	9	36,0%	36	32,7%
	50 a 59 años	9	10,6%	6	24,0%	15	13,6%
	50 a mas	1	1,2%	1	4,0%	2	1,8%
	Total	85	100,0%	25	100,0%	110	100,0%

Fuente: Encuesta autoadministrada

La tabla N° 2 de distribución de frecuencia de edad según sexo del personal asistencial muestra que el grupo etareo que predomina es el de 30 a 39 años (42,7%), seguido de los de 40 a 49 años con 32,7%, en ambos casos con predominio del sexo femenino con 47,1% y 31,8% respectivamente.

**TABLA N° 3**

**DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA SEGÚN EL NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		n	%
<b>Ansiedad</b>	<b>Sin ansiedad</b>	0	0,0%
	<b>Ansiedad Leve</b>	33	30,0%
	<b>Ansiedad Moderada/Severa</b>	77	70,0%
	<b>Total</b>	110	100,0%

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 3 se puede observar que al el 70% del personal asistencial presenta niveles de ansiedad moderada/severa, seguido del 30% restante que presenta ansiedad leve.

**TABLA N° 4**

**DISTRIBUCION DE LOS TRABAJADORES CON DIAGNOSTICO DE ANSIEDAD SEGÚN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Ansiedad						p
		Ansiedad Leve		Ansiedad Moderada/Severa		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Establecimiento	CS SAN FRANCISCO	16	30,8%	36	69,2%	52	100,0%	0,413
	PS 05 DE NOVIEMBRE	4	25,0%	12	75,0%	16	100,0%	
	PS LAS BEGONIAS	6	50,0%	6	50,0%	12	100,0%	
	PS VISTA ALEGRE	2	15,4%	11	84,6%	13	100,0%	
	PS VIÑANI	5	29,4%	12	70,6%	17	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

La tabla N° 4 nos muestra que de los establecimientos de Salud e la Microred Cono Sur, el personal del P.S. Vista Alegre presenta ansiedad moderada/severa en el 84,6% de los casos, seguido del P.S. 5 de Noviembre con un 75%. En el P.S. Las Begonias se observa que el 50% presenta ansiedad leve seguido del C.S. San Francisco que presenta ansiedad leve en el 30,8% de los casos. No hubo diferencia significativa entre el establecimiento y el nivel de ansiedad encontrado ( $p=0.413$ ).



**TABLA N° 5**

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS ASOCIADAS AL NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Ansiedad						p
		Ansiedad Leve		Ansiedad Moderada/Severa		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Edad	20 a 29 años	5	50,0%	5	50,0%	10	100,0%	0,481
	30 a 39 años	14	29,8%	33	70,2%	47	100,0%	
	40 a 49 años	11	30,6%	25	69,4%	36	100,0%	
	50 a 59 años	3	20,0%	12	80,0%	15	100,0%	
	50 a mas	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Sexo	Femenino	21	24,7%	64	75,3%	85	100,0%	0,025*
	Masculino	12	48,0%	13	52,0%	25	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Estado Civil	Casado	13	25,0%	39	75,0%	52	100,0%	0,516
	Soltero	14	40,0%	21	60,0%	35	100,0%	
	Viudo	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
	Divorciado	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	
	Separado	2	33,3%	4	66,7%	6	100,0%	
	Conviviente	4	26,7%	11	73,3%	15	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Número de hijos	0,00	10	35,7%	18	64,3%	28	100,0%	0,626
	1,00	17	26,2%	48	73,8%	65	100,0%	
	2,00	6	37,5%	10	62,5%	16	100,0%	
	3,00	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Lugar de procedencia	Tacna	25	31,3%	55	68,8%	80	100,0%	0,742
	Arequipa	5	35,7%	9	64,3%	14	100,0%	
	Puno	2	18,2%	9	81,8%	11	100,0%	
	Lima	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	
	Otro	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

La tabla N° 5 al asociar características demográficas del personal asistencial con la ansiedad, nos muestra que el grupo etareo que mas predomina es el de 30 a 39 años (n=47) de los cuales el 70,2% presenta ansiedad moderada/severa, el sexo que mas predomina es el femenino (n=85) de ellas el 75,3% presenta ansiedad moderada/severa, respecto al estado civil el personal asistencial mayoritariamente son casados (n=52) de los cuales el 75% presenta ansiedad moderada/severa; respecto al número de hijos la mayoría (n=65) tiene 1 hijo, de ellos el 73,8% presenta ansiedad moderada/severa; el lugar de procedencia predominante es Tacna (n=80) de los cuales el 68,8% presenta ansiedad moderada/leve; a la evaluación estadística se encontró que solamente la variable sexo tiene asociación estadísticamente significativa con la ansiedad (p=0.025).

**TABLA N° 6**

**GRUPO PROFESIONAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN ASOCIADAS AL NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Ansiedad						p
		Ansiedad Leve		Ansiedad Moderada/Severa		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Grupo Profesional	Médico	8	53,3%	7	46,7%	15	100,0%	0,335
	Odontólogo	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	
	Obstetra	6	26,1%	17	73,9%	23	100,0%	
	Enfermera	8	26,7%	22	73,3%	30	100,0%	
	Asistente social	1	33,3%	2	66,7%	3	100,0%	
	Técnico de enfermería	6	20,7%	23	79,3%	29	100,0%	
	Técnico de farmacia	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%	
	Técnico de saneamiento ambiental	2	66,7%	1	33,3%	3	100,0%	
Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%		
Servicio de atención	Medicina	8	53,3%	7	46,7%	15	100,0%	0,457
	Obstetricia	6	26,1%	17	73,9%	23	100,0%	
	Odontología	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	
	Enfermería	8	26,7%	22	73,3%	30	100,0%	
	técnicos	9	26,5%	25	73,5%	34	100,0%	
	Otro	1	33,3%	2	66,7%	3	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

La tabla N° 6 nos muestra que del grupo profesionales el 80% de los Odontólogos presentan ansiedad moderada/severa, seguido de los Técnicos de enfermería con 79,3%, siendo los Técnicos de saneamiento ambiental los que mas bajo porcentaje presentan en ansiedad moderada/severa (33,3%); Respecto a la ansiedad leve el 66,78% se presenta en los Técnicos de saneamiento ambiental, seguido de los Médicos con 53,3% siendo los de menor frecuencia los Técnicos de enfermería con 20,7%. Sin embargo no se encontró significancia estadística entre ambas variables ( $p=0,335$ ). Respecto al servicio de atención Odontología presenta el 80% de ansiedad moderada/severa, seguido de Obstetricia, técnicos y enfermería con 73,9%, 73,5% y 73,3% respectivamente, siendo medicina el que presenta los niveles mas bajos con 46,7%. La ansiedad leve es mas frecuente en medicina (53,3%) y otros servicios (33,3%); sin embargo, no se encontró significancia estadística entre estas condiciones ( $p=0,457$ ).

**TABLA N° 7**

**NIVEL REMUNERATIVO E INCENTIVOS ASOCIADOS AL NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRONET CONO SUR. TACNA 2013**

		Ansiedad						p
		Ansiedad Leve		Ansiedad Moderada/Severa		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Remuneración	< 500 soles	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	0,824
	500 a 1000	10	31,3%	22	68,8%	32	100,0%	
	1001 a 1500	9	34,6%	17	65,4%	26	100,0%	
	1501 a 2000	8	24,2%	25	75,8%	33	100,0%	
	2001 a 2500	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	
	2501 a más	4	44,4%	5	55,6%	9	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Canasta familiar	no	17	40,5%	25	59,5%	42	100,0%	0,05*
	si	16	23,5%	52	76,5%	68	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Pago de movilidad local	no	12	26,1%	34	73,9%	46	100,0%	0,448
	si	21	32,8%	43	67,2%	64	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Acceso a Banca Privada	no	25	29,8%	59	70,2%	84	100,0%	0,922
	si	8	30,8%	18	69,2%	26	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Acceso a Banca nacional	no	29	30,9%	65	69,1%	94	100,0%	0,637
	si	4	25,0%	12	75,0%	16	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 7 observamos que el nivel remunerativo que predomina es el de 1502 a 2000 soles (n=33) sin embargo encontramos niveles de ansiedad moderados/severos en el 80% de los casos de la remuneración < 500 soles y en la de 2001 a 2500 soles, sin embargo no hay asociación estadísticamente significativa (p=0,824). Respecto a la canasta familiar, los que si la reciben (n=68) el 76,5% presenta ansiedad moderada/severa, mientras que los que no la reciben (n=46) el 76,5% presentan ansiedad moderada/severa, aquí si se encontró asociación entre ambas variables (p=0.05). Los que reciben pago por movilidad (n=64) presentan ansiedad moderada/severa en el 67,2% de los casos, mientras que los que no la reciben (n=46) el 73,9% presentan ansiedad moderada/severa. No se encontró significancia estadística para estas variables (p=0,448). Respecto al acceso a la Banca privada y nacional, no se encontró asociación estadística significativa (p=0,922 y p=0,637 respectivamente).

**TABLA N° 8**

**CARACTERISTICAS LABORALES ASOCIADAS AL NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Ansiedad						p
		Ansiedad Leve		Ansiedad Moderada/Severa		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Otra actividad adicional de apoyo económico	Docencia	5	45,5%	6	54,5%	11	100,0%	0,6
	Trabajo independiente	12	28,6%	30	71,4%	42	100,0%	
	Trabajo dependiente	1	50,0%	1	50,0%	2	100,0%	
	No tengo otro ingreso	15	27,3%	40	72,7%	55	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Tiempo de servicio en el establecimiento	Hasta 1 año	8	38,1%	13	61,9%	21	100,0%	0,767
	2 a 5 años	5	31,3%	11	68,8%	16	100,0%	
	6 a 10 años	9	24,3%	28	75,7%	37	100,0%	
	11 a 15 años	4	40,0%	6	60,0%	10	100,0%	
	16 a más	7	26,9%	19	73,1%	26	100,0%	
Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%		
Horario de trabajo	3 horas	3	37,5%	5	62,5%	8	100,0%	0,742
	6 horas	23	31,9%	49	68,1%	72	100,0%	
	8 horas	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	
	12 horas	7	24,1%	22	75,9%	29	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Condición laboral	Nombrado	17	32,1%	36	67,9%	53	100,0%	0,647
	Contratado	16	28,1%	41	71,9%	57	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

La tabla N° 8, nos muestra que al preguntar sobre otra actividad adicional de apoyo económico que realice el personal asistencial, la mayoría no tiene otro ingreso (n=55), seguido de aquellos que tienen un trabajo independiente (n=42); sin embargo, en ambos casos presentan ansiedad moderada/severa con 72,7% y 71,4% respectivamente, no se encontró significancia estadística entre ambas variables (p=0,6). Respecto al tiempo de servicio mayoritariamente es entre 6 a 10 años (n=37) seguido de los que los que laboran por 16 a mas años (n=26) encontrándose en ambos casos niveles de ansiedad moderada/severa en 75,7% y 73,1% de los casos respectivamente. No se encontró asociación estadística entre ambas condiciones (p=767). El personal asistencial que labora 8 horas diarias el 100% presenta ansiedad moderada/severa, seguida de aquellos que laboran 12 horas diarias. Los que laboran 3 y 6 horas diarias presentan ansiedad leve con el 37,5% y 31,9% de los casos respectivamente. No se encontró significancia estadística para ambas condiciones (p=0,742). Los contratados presentan ansiedad moderada/severa en el 71,9% y los nombrado 67,9%; no se encontró significancia estadística para ambas condiciones (p=0,647).

**TABLA N° 9**

**PERCEPCIÓN LABORAL ASOCIADAS AL NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Ansiedad						p
		Ansiedad Leve		Ansiedad Moderada/Severa		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Cómo percibo mi ambiente laboral	Agradable	21	36,8%	36	63,2%	57	100,0%	0,4
	Tenso	7	25,9%	20	74,1%	27	100,0%	
	No agradable	1	16,7%	5	83,3%	6	100,0%	
	Incierto	4	20,0%	16	80,0%	20	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Cómo percibo la relación con mis compañeros de trabajo	Adecuada	29	33,7%	57	66,3%	86	100,0%	0,107
	No adecuada	4	16,7%	20	83,3%	24	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Percepción de seguridad en el empleo	Me siento seguro	20	31,7%	43	68,3%	63	100,0%	0,002*
	No me siento seguro	3	10,0%	27	90,0%	30	100,0%	
	Incierto/indiferente, no me interesa	10	58,8%	7	41,2%	17	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 9 se puede observar que el personal asistencial percibe el ambiente laboral como no agradable asociada a una ansiedad moderada/severa en el 83,3% de los casos, seguido de aquellos que lo perciben como incierto asociado a ansiedad moderada/severa (80%), no se encontró significancia estadística entre la percepción del ambiente laboral y la ansiedad ( $p=0,4$ ). Respecto a la percepción de la relación con los compañeros de trabajo el 83,3% la percibe como no adecuada asociada a ansiedad moderada/severa, seguido del 66,3% que la perciben como adecuada pero asociada a ansiedad moderada/severa, sin embargo no se encontró significancia estadística entre la relación con compañeros de trabajo y ansiedad ( $p=0,107$ ). Respecto a la percepción de seguridad en el empleo y la ansiedad se encontró una diferencia significativa con un valor  $p=0,002$ .

**TABLA N° 10**

**CAPACITACIÓN Y ROTACIONES ASOCIADAS AL NIVEL DE ANSIEDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Ansiedad						p
		Ansiedad Leve		Aniedad Moderada/Severa		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Última Capacitación recibida	Ninguna	2	28,6%	5	71,4%	7	100,0%	<b>0,016*</b>
	Hace 1 semana	0	0,0%	5	100,0%	5	100,0%	
	Hace un mes	4	16,0%	21	84,0%	25	100,0%	
	Hace 6 meses	18	56,3%	14	43,8%	32	100,0%	
	Hace un año	7	26,9%	19	73,1%	26	100,0%	
	Hace 2 años	1	14,3%	6	85,7%	7	100,0%	
	Mas de 2 años	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	
	No recuerdo	1	16,7%	5	83,3%	6	100,0%	
	Total	33	30,0%	77	70,0%	110	100,0%	
Número de rotaciones en los dos últimos años	1 vez fui rotado	3	37,5%	5	62,5%	8	100,0%	0,867
	2 veces	6	31,6%	13	68,4%	19	100,0%	
	3 veces	2	18,2%	9	81,8%	11	100,0%	
	4 veces	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	
	Nunca fui rotado	21	31,3%	46	68,7%	67	100,0%	
		Total	33	30,0%	77	70,0%	110	

Fuente: Encuesta autoadministrada

La tabla N° 10 nos muestra que aquellos que recibieron una capacitación hace más de 2 años y hace una semana presentan ansiedad moderada/severa en el 100% de los casos, seguido del 85,7% que recibieron capacitación hace 2 años asociado a ansiedad moderada/severa. El 56,3% se capacitó hace 6 meses y presenta ansiedad leve, seguido del 28,6% que no recibió capacitación y presenta ansiedad leve. Al análisis estadístico se encontró asociación entre ambas variables ( $p=0,016$ ). Según el número de rotaciones en los últimos años, se encontró que el 81,8% fue rotado 3 veces y presenta niveles de ansiedad moderada/severa, seguido del 80% que fue rotado 4 veces y presenta ansiedad moderada/severa. El 37,5% fue rotado 1 vez y presenta ansiedad leve, seguido de aquellos que fueron rotados 2 veces o que nunca fueron rotados (31,6% y 31,3% respectivamente) y presentan además ansiedad leve. No se encontró significancia estadística entre ambas variables.

**TABLA N° 11**

**DISTRIBUCION DE FRECUENCIA SEGÚN LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		n	%
Satisfacción Intrínseca	Insatisfacción severa	62	56,4%
	Insatisfacción Moderada	48	43,6%
	Total	110	100,0%
Satisfacción extrínseca	Insatisfacción severa	10	9,1%
	Insatisfacción Moderada	27	24,5%
	Satisfacción Moderada	67	60,9%
	Satisfacción amplia	6	5,5%
	Total	110	100,0%
Satisfacción General	Insatisfacción severa	11	10,0%
	Insatisfacción Moderada	12	10,9%
	Satisfacción Moderada	81	73,6%
	Satisfacción amplia	6	5,5%
	Total	110	100,0%

Fuente: Encuesta autoadministrada

La tabla N° 11 nos permite observar que respecto a la Satisfacción intrínseca el 56,4% se encuentra con una insatisfacción severa y el 43,6% con una insatisfacción moderada. Respecto a la Satisfacción extrínseca el 60,9% se encuentra con una satisfacción moderada seguido del 24,5% que presenta una insatisfacción moderada. En la Satisfacción general el 73,6% presenta una satisfacción moderada seguida del 10,9% que presenta una insatisfacción moderada y un 10% que presenta una insatisfacción severa.

**TABLA N° 12**

**SATISFACCION INTRINSECA DEL PERSONAL SEGÚN ESTABLECIMIENTO DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Satisfacción Intrínseca						p
		Insatisfacción severa		Insatisfacción Moderada		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Establecimiento	CS SAN FRANCISCO	31	59,6%	21	40,4%	52	100,0%	<b>0.046*</b>
	PS 05 DE NOVIEMBRE	13	81,3%	3	18,8%	16	100,0%	
	PS LAS BEGONIAS	3	25,0%	9	75,0%	12	100,0%	
	PS VISTA ALEGRE	7	53,8%	6	46,2%	13	100,0%	
	PS VIÑANI	8	47,1%	9	52,9%	17	100,0%	
	Total	62	56,4%	48	43,6%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 12 se puede observar que en el C.S. San Francisco del total de trabajadores (n=52) el 59,6% presenta una insatisfacción severa seguido del 40,4% que presenta una insatisfacción moderada, proporción diferentemente significativa a la presentada en el personal del P.S. 5 de Noviembre donde del total de trabajadores el 81,3% presenta insatisfacción severa y el 18,8% insatisfacción moderada. En el P.S. Las Begonias encontramos un 75% de insatisfacción moderada comparado con el 25% que presenta insatisfacción severa, en el P.S. Vista alegre se encontró el 53,8% de insatisfacción severa frente a un 46,2% de insatisfacción moderada, y en el P.S. Viñani encontramos que el 52,9% presenta insatisfacción moderada frente a un 47,1% que presenta insatisfacción severa. Existió diferencia altamente significativa en los niveles de insatisfacción severa e insatisfacción moderada siendo proporcionalmente mayores la insatisfacción severa en el P.S. 5 de Noviembre y C.S. San Francisco (p=0,046).



**TABLA N° 13**

**SATISFACCION EXTRINSECA DEL PERSONAL SEGÚN ESTABLECIMIENTO DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Satisfacción extrínseca										p
		Insatisfacción severa		Insatisfacción Moderada		Satisfacción Moderada		Satisfacción amplia		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Establecimiento	CS SAN FRANCISCO	3	5,8%	13	25,0%	35	67,3%	1	1,9%	52	100,0%	0,05*
	PS 05 DE NOVIEMBRE	4	25,0%	5	31,3%	7	43,8%	0	0,0%	16	100,0%	
	PS LAS BEGONIAS	0	0,0%	3	25,0%	8	66,7%	1	8,3%	12	100,0%	
	PS VISTA ALEGRE	0	0,0%	5	38,5%	6	46,2%	2	15,4%	13	100,0%	
	PS VIÑANI	3	17,6%	1	5,9%	11	64,7%	2	11,8%	17	100,0%	
	Total	10	9,1%	27	24,5%	67	60,9%	6	5,5%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 13 se observa la Satisfacción extrínseca en los establecimiento de salud: en el C.S. San Francisco (n=52) el 67,3% del personal presenta satisfacción moderada y tan solo un 5,8% insatisfacción severa proporción estadísticamente diferente al presentado en el P.S. 5 de Noviembre donde el 25% presenta insatisfacción severa y un 43,8% satisfacción moderada, en los P.S Las Begonias y Vista Alegre no se encontró insatisfacción severa encontrándose un 66,7% y 46,2% de Satisfacción moderada respectivamente. En el P.S. Viñani encontramos 64,7%de satisfacción moderada frente a un 17,6% de Insatisfacción severa. Existe una diferencia altamente significativa ( $p=0,05$ ) en la probabilidad de encontrar trabajadores con insatisfacción severa y moderada en la microred Cono Sur.

**TABLA N° 14**

**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD Y SATISFACCIÓN GENERAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Satisfacción General										p
		Insatisfacción severa		Insatisfacción Moderada		Satisfacción Moderada		Satisfacción amplia		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Establecimiento	CS SAN FRANCISCO	4	7,7%	6	11,5%	41	78,8%	1	1,9%	52	100,0%	0,137
	PS 05 DE NOVIEMBRE	4	25,0%	3	18,8%	9	56,3%	0	0,0%	16	100,0%	
	PS LAS BEGONIAS	0	0,0%	1	8,3%	10	83,3%	1	8,3%	12	100,0%	
	PS VISTA ALEGRE	0	0,0%	2	15,4%	9	69,2%	2	15,4%	13	100,0%	
	PS VIÑANI	3	17,6%	0	0,0%	12	70,6%	2	11,8%	17	100,0%	
	Total	11	10,0%	12	10,9%	81	73,6%	6	5,5%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 14 podemos observar los niveles de satisfacción general por los establecimientos de salud de la micro red Cono Sur, cabe destacar que los porcentajes encontrados, difieren tanto en la insatisfacción intrínseca como la insatisfacción extrínseca. En el C.S. San Francisco encontramos que el 78,8% presenta una satisfacción moderada frente a un 7,7% de insatisfacción severa y un 11,5% de insatisfacción moderada, en el P.S. 5 de Noviembre del total de trabajadores (n=16) existe un 56,3% de satisfacción moderada contra un 25% que presenta Insatisfacción severa y 18,8% insatisfacción moderada. En los P.S. Las Begonias y Vista Alegre no hubieron casos de insatisfacción severa encontrándose proporciones de Satisfacción moderada (83,3% en el primero de los casos y 69,2% en el segundo), en el P.S. Viñani del total de sus trabajadores el 17,6% presenta una insatisfacción severa y un 70,6% de satisfacción moderada, pero destaca al igual que en el P.S. Vista Alegre un 11,8% de satisfacción amplia en Viñani y en Vista Alegre un 15,4% de satisfacción amplia. No se encontró una diferencia estadísticamente significativa (p=0,137).

**TABLA N° 15**

**GRUPO PROFESIONAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Satisfacción General						p
		Insatisfecho		Satisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Grupo Profesional	Médico	3	20,0%	12	80,0%	15	100,0%	0,637
	Odontólogo	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	
	Obstetra	8	34,8%	15	65,2%	23	100,0%	
	Enfermera	6	20,0%	24	80,0%	30	100,0%	
	Asistente social	1	33,3%	2	66,7%	3	100,0%	
	Técnico de enfermería	4	13,8%	25	86,2%	29	100,0%	
	Técnico de farmacia	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	
	Técnico de San. ambiental	0	0,0%	3	100,0%	3	100,0%	
	<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>20,9%</b>	<b>87</b>	<b>79,1%</b>	<b>110</b>	<b>100,0%</b>	
Servicio de atención	Medicina	3	20,0%	12	80,0%	15	100,0%	0,453
	Obstetricia	8	34,8%	15	65,2%	23	100,0%	
	Odontología	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	
	Enfermería	6	20,0%	24	80,0%	30	100,0%	
	técnicos	4	11,8%	30	88,2%	34	100,0%	
	6,00	1	33,3%	2	66,7%	3	100,0%	
		<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>20,9%</b>	<b>87</b>	<b>79,1%</b>	<b>110</b>	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 15 se observa que el grupo profesional y el servicio del trabajador y el grupo profesional no influye en los valores de Satisfacción general siendo los porcentajes similares en los diferente grupos profesionales, no existiendo diferencia significativa entre los mismo ( $p=0,637$ ). Según la variable de Servicios de atención no existe diferencia entre los diferentes servicios y la satisfacción general las proporciones de satisfacción o insatisfacción son similares en todos ellos, no habiendo una asociación directa en los niveles de satisfacción o insatisfacción ( $p=0,453$ ).

**TABLA N° 16**

**CARACTERÍSTICAS LABORALES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRONET CONO SUR. TACNA 2013**

		Satisfacción General						p
		Insatisfecho		Satisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Otra actividad adicional de apoyo económico	Docencia	1	9,1%	10	90,9%	11	100,0%	0,6
	Trabajo independiente	8	19,0%	34	81,0%	42	100,0%	
	Trabajo dependiente	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	
	No tengo otro ingreso	14	25,5%	41	74,5%	55	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Tiempo de servicio en el establecimiento	Hasta 1 año	6	28,6%	15	71,4%	21	100,0%	0,767
	2 a 5 años	3	18,8%	13	81,3%	16	100,0%	
	6 a 10 años	10	27,0%	27	73,0%	37	100,0%	
	11 a 15 años	3	30,0%	7	70,0%	10	100,0%	
	16 a más	1	3,8%	25	96,2%	26	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Horario de trabajo	3 horas	2	25,0%	6	75,0%	8	100,0%	0,742
	6 horas	19	26,4%	53	73,6%	72	100,0%	
	8 horas	0	0,0%	1	100,0%	1	100,0%	
	12 horas	2	6,9%	27	93,1%	29	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Condición laboral	Nombrado	7	13,2%	46	86,8%	53	100,0%	0,647
	Contratado	16	28,1%	41	71,9%	57	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 16 se observa las características laborales y su probable influencia en la satisfacción general, encontrándose que tanto la existencia de otra actividad adicional de apoyo económico, el tiempo de servicio en el establecimiento, horario de trabajo y la condición laboral no presentan diferencias significativamente estadísticas presentando valores mayores a 0,05.

**TABLA N° 17**

**NIVEL DE REMUNERACIÓN E INCENTIVOS ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN GENERAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA 2013**

		Satisfacción General						p
		Insatisfecho		Satisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Remuneración	< 500 soles	1	20,0%	4	80,0%	5	100,0%	0,814
	500 a 1000	8	25,0%	24	75,0%	32	100,0%	
	1001 a 1500	6	23,1%	20	76,9%	26	100,0%	
	1501 a 2000	7	21,2%	26	78,8%	33	100,0%	
	2001 a 2500	0	0,0%	5	100,0%	5	100,0%	
	2501 a más	1	11,1%	8	88,9%	9	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Canasta familiar	no	11	26,2%	31	73,8%	42	100,0%	0,284
	sí	12	17,6%	56	82,4%	68	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Pago de movilidad local	no	15	32,6%	31	67,4%	46	100,0%	0,011*
	sí	8	12,5%	56	87,5%	64	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Acceso a Banca Privada	no	19	22,6%	65	77,4%	84	100,0%	0,42
	sí	4	15,4%	22	84,6%	26	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Acceso a Banca nacional	no	21	22,3%	73	77,7%	94	100,0%	0,371
	sí	2	12,5%	14	87,5%	16	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 17 se observa los niveles de remuneración e incentivos asociados a la satisfacción general del los trabajadores, podemos observar que las variables remuneración, canasta familiar, acceso a la banca privada y banca nacional son factores que no están asociados a la satisfacción laboral por tener valores por encima del 0,005, sin embargo el pago de movilidad es uno de los factores que podría estar asociados a los niveles de satisfacción general ( $p=0,011$ ) donde del total de trabajadores que reciben movilidad local ( $n=64$ ) el 87,5% recibe movilidad local evidenciando una satisfacción general frente a un 67,4% que no recibe movilidad local.

**TABLA N° 18**

**CAPACITACION Y ROTACIONES ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN  
GENERAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRONET CONO SUR.  
TACNA 2013**

		Satisfacción General						p
		Insatisfecho		Satisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Última Capacitación recibida	Ninguna	3	42,9%	4	57,1%	7	100,0%	0,259
	Hace 1 semana	2	40,0%	3	60,0%	5	100,0%	
	Hace un mes	8	32,0%	17	68,0%	25	100,0%	
	Hace 6 meses	6	18,8%	26	81,3%	32	100,0%	
	Hace un año	3	11,5%	23	88,5%	26	100,0%	
	Hace 2 años	0	0,0%	7	100,0%	7	100,0%	
	Más de 2 años	0	0,0%	2	100,0%	2	100,0%	
	No recuerdo	1	16,7%	5	83,3%	6	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Número de rotaciones en los dos últimos años	1 vez fui rotado	1	12,5%	7	87,5%	8	100,0%	0,516
	2 veces	4	21,1%	15	78,9%	19	100,0%	
	3 veces	4	36,4%	7	63,6%	11	100,0%	
	4 veces	0	0,0%	5	100,0%	5	100,0%	
	Nunca fui rotado	14	20,9%	53	79,1%	67	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 18 se observan la última capacitación y el número de rotaciones no influyeron en los niveles de satisfacción general, satisfacción e insatisfacción fueron semejantes en los diferentes grupos, encontrándose valores por encima de 0,05 ( $p=0,259$  y  $p=0,516$  respectivamente).

**TABLA N° 19**

**PERCEPCIÓN LABORAL ASOCIADA A LA SATISFACCIÓN GENERAL  
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA  
2013**

		Satisfacción General						p
		Insatisfecho		Satisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Cómo percibo mi ambiente laboral	Agradable	6	10,5%	51	89,5%	57	100,0%	<b>0.005*</b>
	Tenso	8	29,6%	19	70,4%	27	100,0%	
	No agradable	4	66,7%	2	33,3%	6	100,0%	
	Incierto	5	25,0%	15	75,0%	20	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Cómo percibo la relación con mis compañeros de trabajo	Adecuada	12	14,0%	74	86,0%	86	100,0%	<b>0.001*</b>
	No adecuada	11	45,8%	13	54,2%	24	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	
Percepción de seguridad en el empleo	Me siento seguro	6	9,5%	57	90,5%	63	100,0%	<b>0.002*</b>
	No me siento seguro	12	40,0%	18	60,0%	30	100,0%	
	Incierto/indiferente	5	29,4%	12	70,6%	17	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 19, en el reactivo como percibo mi ambiente laboral, del total de los que dijeron que el ambiente es agradable (n=57) el 89,5% se manifestaba satisfecho, proporción totalmente diferente a los que manifiestan que el ambiente no es agradable y se encuentran insatisfechos en el 66,7% encontrándose un valor  $p=0,005$ ; según como percibe la relación con sus compañeros de trabajo, aquellos que presentaron una percepción de relación adecuada se encontraron satisfechos en un 86%, mientras que los que la perciben como no adecuada se encontraron satisfechos en un 54,2%, por lo que la diferencia entre estas proporciones es altamente significativa  $p=0,001$ . Respecto a la percepción de seguridad en el empleo de los que se encontraban insatisfechos fueron los que percibían que no se sienten seguros (40%) y los que perciben como incierto/indiferente (29,4%), esta diferencia es altamente significativa ( $p=0.002$ ).

**TABLA N° 20**

**NIVELES DE ANSIEDAD ASOCIADAS A LA SATISFACCIÓN GENERAL  
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA MICRORED CONO SUR. TACNA  
2013**

		Satisfacción General						p
		Insatisfecho		Satisfecho		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Ansiedad	Ansiedad Leve	5	15,2%	28	84,8%	33	100,0%	0,331
	Ansiedad Moderada/Severa	18	23,4%	59	76,6%	77	100,0%	
	Total	23	20,9%	87	79,1%	110	100,0%	

Fuente: Encuesta autoadministrada

En la tabla N° 20 se observa que los niveles de ansiedad también contribuyen en los niveles de satisfacción. De 33 trabajadores que presentan Ansiedad leve el 84,8% manifestó estar satisfecho laboralmente, en el grupo con ansiedad moderada/severa (n=77) 76,6% manifestó estar satisfecho laboralmente, no existiendo diferencia significativa entre los que presentaron ansiedad leve o moderad/severa y la satisfacción general: los niveles de ansiedad no influyeron en los niveles de satisfacción (p=0,331).



## DISCUSIÓN

Cuando el personal asistencial de un establecimiento de salud, siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, los niveles de ansiedad pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológico, pudiendo repercutir en su calidad de trabajo, compromiso organizacional y grado de satisfacción personal-laboral.

Los hallazgos del presente trabajo son muy similares a los resultados de otros autores. La edad según sexo del personal asistencial objeto de estudio fue con predominio del grupo etario de 30 a 39 años (42,7%), y del sexo femenino con 47,1%. Dato muy semejante al encontrado por García-Ramos M, et al: Satisfacción del personal de salud. México (2007) quienes manifiestan que de 116 trabajadores 42.2%, se encuentran en el rango de 30-39 años lo que significa que una gran parte de la población es adulto joven, lo que puede representar una fortaleza ya que se podría utilizar su energía para establecer medidas orientadas a mejorar su ambiente de trabajo.

Respecto a la ansiedad se encontró que el 100% del personal asistencial presenta algún nivel de ansiedad (70% ansiedad moderada/severa y 30% leve). Sin embargo no se encontró diferencia y significancia estadística entre el grupo profesional y los niveles de ansiedad ( $p=0,335$ ). Todos los grupos tienen la misma probabilidad de sufrir ansiedad.

Nuestros resultados respecto a la Satisfacción intrínseca muestran que el mayor porcentaje del personal asistencial presenta insatisfacción severa, la Satisfacción extrínseca del personal asistencial es predominantemente satisfacción moderada al igual que en la Satisfacción general.

Por dimensiones la mejor puntuación se ubicó en la satisfacción extrínseca (satisfacción moderada) y menor puntuación en la dimensión intrínseca (insatisfacción severa). De esta manera se constata la teoría bifactorial de Herzberg en la que la satisfacción se origina principalmente por las circunstancias mismas del trabajo, responsabilidades y logros adquiridos, los factores extrínsecos solo pueden prevenir insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, pero no pueden determinar la satisfacción.

La Satisfacción extrínseca en los establecimiento de salud es mayoritariamente satisfacción moderada y en un menor porcentaje insatisfacción severa, existiendo una

diferencia altamente significativa ( $p=0,05$ ) en la probabilidad de encontrar trabajadores con insatisfacción severa y satisfacción moderada en la microred Cono Sur.

Dato que difiere al encontrado por García-Ramos M, et al: Satisfacción del personal de salud. México (2007) donde respecto a la satisfacción laboral medida a través de la dimensión extrínseca, el nivel encontrado es indiferente es decir, el personal estudiado muestra poco interés por las condiciones de trabajo tales como: salario, políticas de la empresa, entorno físico, relaciones interpersonales y seguridad en el trabajo. Sin embargo, a pesar de que el personal de manera global se muestra indiferente, en algunos indicadores es algo y bastante insatisfecho.

Las características sociodemográficas que se estudiaron del personal asistencial no influyeron en la Satisfacción general. Los valores de cálculo y probabilidad (valor  $p$  en su totalidad) salieron valores mayores a 0,05.

Algunos autores refieren que el grado de satisfacción laboral en personal de salud sería determinado por el sexo del trabajador, observándose que el sexo femenino muestra mayor nivel de satisfacción. En el estudio realizado por Lucía Bobbio, Willy Ramos en Perú (2007) no ha mostrado asociación entre el sexo del trabajador y satisfacción laboral, a pesar de la alta frecuencia de mujeres en el grupo del personal no médico.

Según el grupo profesional y el servicio de atención donde se presta el trabajo, el pertenecer a un grupo profesional no influye en los valores de Satisfacción general, además se encontró que no existe diferencias entre los diferentes servicios y la satisfacción general, las proporciones de satisfacción o insatisfacción son similares en todos ellos.

Dato que difiere al encontrado por García-Ramos M, et al: Satisfacción del personal de salud. México (2007) en este estudio enfermería fue la más satisfecha, mientras que en el estudio de Salinas-Oviedo en su investigación La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. México 1994, fueron los médicos. También difieren nuestros datos a los de Lucía Bobbio, Willy Ramos (2010) en su trabajo Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú, concluyó que existe un bajo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico

Algunas características laborales y su probable influencia en la satisfacción general, como la existencia de otra actividad adicional de apoyo económico, el tiempo de servicio en el establecimiento, horario de trabajo y la condición laboral no presentan diferencias significativamente estadísticas presentando valores mayores a 0,05. Además la remuneración e incentivos asociados a la satisfacción general de los trabajadores, (remuneración, canasta familiar, acceso a la banca privada y banca nacional) son factores que no están asociados a la satisfacción laboral por tener valores por encima del 0,005, sin embargo el pago de movilidad es uno de los factores que podría estar asociados a los niveles de satisfacción general ( $p=0,011$ ).

Krogstad, en un estudio en hospitales de Oslo, Noruega, encontró que los predictores de satisfacción laboral no prioriza los aspectos económicos (sueldos e incentivos) ni la higiene y limpieza de los ambientes de trabajo lo que podría explicarse por la condición de Noruega de país Europeo desarrollado que destina una gran parte de su producto bruto interno (PBI) al sector salud, en comparación con los hospitales de Perú donde los sueldos son bajos (particularmente en los técnicos de enfermería).

En nuestro estudio la percepción respecto al ambiente laboral, fue reconocido como agradable manifestando sentirse satisfecho laboralmente el 89,5% del personal asistencial, proporción totalmente diferente a los que manifiestan que el ambiente no es agradable y se encuentran insatisfechos, encontrándose una diferencia estadísticamente significativa con un valor  $p=0,005$ . Estos datos son significativamente mayores a los reportados en otros estudios como el realizado por Bonadeo (Argentina, 2005) en un hospital pediátrico de la ciudad de Buenos Aires donde el nivel de satisfacción alcanzó de forma global el 50% con factores asociados similares a los obtenidos en este estudio.

Podemos resumir que los tres reactivos explorados: ambiente laboral, relaciones interpersonales y seguridad en el empleo están asociados a la satisfacción laboral lo cual ameritaría un estudio más exhaustivo que explore mas variables como la organización laboral y clima interno.

En conclusión, existe un alto porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial de la microrred Cono Sur, encontrándose que los niveles de ansiedad no influyen en la satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

1. El 70% del personal asistencial presenta niveles de ansiedad moderada/severa, seguido del 30% restante que presenta ansiedad leve. A la evaluación estadística de los factores sociodemográficos se encontró que solamente la variable sexo muestra diferencia estadísticamente significativa según la probabilidad de tener ansiedad ( $p=0.025$ ).
2. Según la satisfacción intrínseca, el 56,4% se encuentra con una insatisfacción severa y el 43,6% con una insatisfacción moderada. Respecto a la Satisfacción extrínseca el 60,9% se encuentra con una satisfacción moderada seguido del 24,5% que presenta una insatisfacción moderada. En la Satisfacción general el 73,6% presenta una satisfacción moderada seguida del 10,9% que presenta una insatisfacción moderada y un 10% que presenta una insatisfacción severa.
3. Ninguna característica sociodemográfica tuvo influencia estadísticamente significativa sobre la satisfacción de los trabajadores asistenciales. Existió diferencia altamente significativa en los niveles de insatisfacción severa e insatisfacción moderada siendo proporcionalmente mayores la insatisfacción severa en el P.S. 5 de Noviembre y C.S. San Francisco ( $p=0,046$ ). Según “como percibe el ambiente laboral”, “percepción de seguridad en el empleo” y “la relación con sus compañeros de trabajo” fueron las variables de percepción más asociadas a insatisfacción ( $p<0.05$ ). De todos los factores laborales analizados sólo el pago de movilidad local fue un factor que podría estar asociado a niveles de satisfacción laboral. La presencia de ansiedad no tuvo influencia en los niveles de satisfacción laboral.

Existe un alto porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial de la microred Cono Sur, encontrándose que los niveles de ansiedad no influyen en la satisfacción laboral.

## RECOMENDACIONES

- Considerando que el personal asistencial mayoritariamente se encuentran moderadamente satisfechos, se debe atender a los que presentan insatisfacción severa en la satisfacción intrínseca, siendo recomendable la implementación de estrategias que refuercen la formación de valores intrínsecos, como es la autoestima, respeto, confianza, identidad con la institución, autoconocimiento y reforzamiento del autoconcepto.
- Se sugiere poner en marcha programas de intervención para incrementar la satisfacción laboral en los servicios de salud. Tales programas podrían consistir tanto en el entrenamiento en estrategias para afrontar eficazmente la ansiedad, como en la implementación regular de espacios grupales de diálogo que favorezcan el desarrollo del apoyo interpersonal.
- Sensibilizar a autoridades y jefaturas intermedias del área de Salud para que se adopten medidas tendientes a diagnosticar y mejorar el clima laboral, lo que redundaría en equipos de trabajo más comprometidos.
- Evaluación periódica al Personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés, para identificar casos preclínicos de: ansiedad, depresión y frustración para brindar asistencia individual y en grupos de ayuda.
- Fomentar La calidad de vida laboral, fortaleciendo las redes de comunicación organizacional, favoreciendo la promoción profesional y aumentando la participación en la toma de decisiones.
- Incorporar la satisfacción laboral como una herramienta de gestión con impacto finalmente en la calidad de la atención y logro de objetivos sanitarios.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Choque Sanchez, Gloria Elena; García Gómez, Katia Erika; Quispe Quispe, Hilda Mercedes. Algunos factores que condicionan niveles de ansiedad en los profesionales de Enfermería, Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa, 1994. Arequipa; UNSA; 1995. 76 p. ilus.
2. Trucco Burrows, Marcelo; Valenzuela A, Paulina. Una batería de cuestionarios para el estudio de estrés ocupacional. Rev. chil. neuro-psiquiatr;36(3):159-165, jul.-sept. 1998. tab, graf.
3. Casado Marín D. Efectos y abordajes de la dependencia: un análisis económico. Colección Economía de la salud y gestión sanitaria. Barcelona: Elsevier; 2007.
4. Atalaya Pisco Maria Clotilde. Revista de Psicología. UNMSM. Año III N° 5 setiembre 1999.
5. SÁNCHEZ PÉREZ, J. A., LÓPEZ CÁRDENAS, A." Escalas diagnósticas y devaluación que se utilizan en atención primaria para depresión y ansiedad". Año V • Número 3 2005.
6. Vallejo Ruiloba J, Gastó Ferrer C. Trastornos Afectivos: Ansiedad y depresión. Barcelona. Masson 2000.
7. Cuesta L. y cols. Guía para el diagnóstico y tratamiento de los trastornos psiquiátricos en asistencia primaria. Barcelona: Editorial Glosse, 2003.
8. Directrices Internacionales para el uso de los test. ITC. Colegio Oficial de Psicólogos.
9. Satisfacción laboral. [en línea] <http://www.monografias.com/trabajos7/salab/salab.shtml>. [Consultado 16/07/2006].
10. Schultz, Duane, P, (1991). *Psicología Industrial*.. México: Edit. Me Graw Hill.

11. Teoría de los factores de Frederick Herzberg. [en línea] <http://html.rincondelvago.com/teoria-de-los-factores-defrederick-herzberg.html> [Consultado 04/11/2006].
12. Pinilla, Antonio,(1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
13. HERZBERG, F. y otros *The motivation to work* Wiley, 2ª ed., New York, 1967
14. Robbins, Stephen, (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall
15. HERZBERG, F. y otros **The motivation to work** Wiley, 2ª ed., New York, 1967
16. Vroom, V. 1964. *Work and motivation*. Nueva York: Wilwy and sons.
17. Turcotte, P.R. (1986). *Calida de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad*. México D.F. :Trillas.
18. Olmeda, M.S.; García, I. (1998). Bournout en profesionales de Salud mental. *Anales de Psiquiatría*, 14(2).
19. Healt & Safety Executive (2001). *A critical review of psicosociales hazard measures*. The Institute for Employment Studies. University of Sussex Brighton (Reino Unido).
20. Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1987. *Automatización, Organización y tensión en el trabajo*. Madrid: Informe del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
21. Lahera, M. y Góngora, JJ. *Actores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral.
22. Bobbio Lucía, Ramos Willy. (2007) *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*.

## ANEXOS

### ESTUDIO DE ANSIEDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL

El presente estudio es netamente con carácter científico. Sus respuestas servirán para conocer mejor nuestro entorno laboral. Es completamente anónima. Por favor consignar la información más veras.

#### ESTABLECIMIENTO:

1. CS METROPOLITANO
2. CS BOLOGNESI
3. CS LEONCIO PRADO
4. CS NATIVIDAD
5. CS LEGUIA
6. PS PEDRO LIENDO PORTALES
7. PS RAMON COPAJA

#### A. SEXO:

1. Femenino
2. masculino

#### B. ESTADO CIVIL:

1. Casado
2. Soltero
3. Viudo
4. Divorciado
5. Separado
6. Conviviente

C. N° DE HIJOS: \_\_\_\_\_ ( Colocar el número de hijos bajo su cargo)

#### D. LUGAR DE PROCEDENCIA

1. Tacna
2. Arequipa
3. Puno
4. Lima
5. Otro

#### E. GRUPO PROFESIONAL

1. Medico
2. Odontólogo
3. Obstetra
4. Enfermera
5. Asistente social
6. Técnico de enfermería
7. Técnico de farmacia
8. Técnico de saneamiento ambiental



## F. SERVICIO DE ATENCIÓN

1. medicina
2. Obstetricia
3. odontología
4. Enfermería
5. Técnicos

G. NIVEL REMUNERATIVO: \_\_\_\_\_ ( CONSIGNAR EL MONTO QUE LE ASIGNAN MENSUALMENTE)

## H. NIVEL DE INCENTIVOS

- |   |    |    |
|---|----|----|
| 1. Canasta familiar                     | si | no |
| 2. Pago de movilidad local              | si | no |
| 3. Préstamos financieros Banca Privada  | si | no |
| 4. Préstamos financieros banca nacional | si | no |
| 5. otro:                                |    |    |

---

---

---

I. TIEMPO DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO: \_\_\_\_\_ AÑOS

J. N° ROTACIONES DE SERVICIO EN LOS DOS ULTIMOS AÑOS:

1. 1 VEZ FUE ROTADO
2. 2 VECES FUI ROTADO
3. 3 VECES FUI ROTADO
4. 4 VECES FUI ROTADO
5. NUNCA FUI ROTADO

K. ULTIMA CAPACITACION RECIBIDA:

1. Ninguna o Nunca
2. Hace 1 semana
3. Hace un Mes aproximadamente
4. Hace 6 meses aproximadamente
5. Hace 1 año aproximadamente
6. hace 2 años aproximadamente
7. Hace mas de 2 años
8. No recuerdo

L. HORARIO DE TRABAJO

1. 3 horas diarias o menos
2. 6 horas diarias
3. 8 horas diarias
4. 12 horas (guardias diurnas)
5. 12 horas (guardias nocturnas)

M. CONDICION LABORAL

1. Ley 276 Nombrado
2. Ley 276 Contratado (Contrato DISA)
3. Ley 728 CLAS
4. Contrato CAS
5. Locación transitoria (por horas)
6. Desconozco

#### **N. COMO PERCIBO MI AMBIENTE LABORAL**

1. Agradable
2. Tenso
3. No agradable
4. Incierto

#### **O. COMO PERCIBO LA RELACION CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO**

1. Adecuada (SATISFACTORIA)
2. No adecuada ( NO ME SATISFACE)

#### **Q. PERCEPCION DE SEGURIDAD EN EL EMPLEO**

1. Me siento seguro
2. No me siento seguro
3. Incierto /indiferente , no me interesa

#### **R. TRABAJA EN ALGUNA OTRA ACTIVIDAD ADICIONAL DE APOYO ECONOMICO:**

1. Docencia
2. Trabajo independiente
3. Trabajo dependiente (empleado )
4. No tengo otro ingreso

**MARCAR CON UNA ASPA (X) COMO ME HE SENTIDO EN ESTE ULTIMO MES**

		Ausente	Intensidad ligera	Intensidad media	Intensidad elevada	Intensidad muy alta
1	Inquietud, espera de lo peor, aprensión [anticipación temerosa], irritabilidad					
2	sensación de tensión, fatigabilidad, imposibilidad de relajarse, llanto fácil, temblor, sensación de no poder quedarse en un lugar					
3	<i>Miedos</i> (a la oscuridad, a la gente desconocida, a quedarse solo, a los animales grandes, a las Multitudes, etc)					
4	<i>Insomnio</i> (dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, sueño no satisfactorio con cansancio al despertar, malos sueños, pesadillas, terrores nocturnos)					
5	Dificultad de concentración, mala memoria					
6	falta de interés, no disfruta con sus pasatiempos, depresión, despertar precoz, variaciones del humor a lo largo del día					
7	<b>Síntomas somáticos generales (musculares)</b> (dolores y molestias musculares, rigidez muscular, sacudidas clónicas, rechinar de dientes, voz poco firme o insegura)					
8	Síntomas somáticos generales (sensoriales) (zumbidos de oídos, visión borrosa, sofocos o escalofríos, sensación de debilidad, sensación de hormigueo)					
9	Síntomas cardiovasculares (taquicardia, palpitaciones, dolores en el pecho, latidos vasculares, extrasístoles)					
10	Síntomas respiratorios (peso en el pecho o sensación de opresión torácica, sensación de ahogo, suspiros, falta de aire)					
11	<i>Síntomas gastrointestinales</i> (dificultad para tragar, meteorismo, dispepsia, dolor antes o después de comer, sensación de ardor, distensión abdominal, pirosis, náuseas, vómitos, sensación de estómago vacío, cólicos abdominales, borborigmos, diarrea, estreñimiento)					
12	<i>Síntomas genitourinarios</i> (amenorrea, metrorragia, micciones frecuentes, urgencia de la micción, desarrollo de frigidez, eyaculación precoz, impotencia)					
13	<i>Síntomas del sistema nervioso autónomo</i> (sequedad de boca, enrojecimiento, palidez, sudoración excesiva, vértigos, cefaleas de tensión, piloerección)					
14	<i>Comportamiento durante este test:</i> tenso, incómodo, agitación nerviosa de las manos, se frota los dedos, aprieta los puños, inestabilidad, postura cambiante, temblor de manos, ceño fruncido, facies tensa, traga saliva, eructa					

SATISFACCION LABORAL

	MUY SATISFECHO	INSATISF.	MODERAD. SATISFEC	NI SATISFE. NI INSATISFE	MODERAD. SATISFEC.	SATISFECH.	MUY SATISFECH
Condiciones Físicas del trabajo							
Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
Relación con tus compañeros de trabajo							
Reconocimiento que obtienes por el trabajo hecho							
Relación con tu superior inmediato							
Responsabilidad que se te ha asignado							
Tu salario							
La posibilidad de utilizar tus capacidades							
Relaciones entre directores y los trabajadores							
Tus posibilidades de ser promocionado							
El modo que tu centro esta siendo gerenciado							
La atención a tus sugerencias							
Tu horario de trabajo							