

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE POSTGRADO

**Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo
del colaborador interno en el hospital Edgardo
Rebagliati Martins Lima – Perú**

TESIS

Para optar el grado académico de Magister en Psicología
Organizacional

AUTOR

Fernando Torres Alarcón

Lima - Perú

2015

A mi abuela Albertina,
Tías Esterfilia y Luz
y padre Orlando
Las personas de mayor relevancia en mi existencia.

AGRADECIMIENTOS

La realización de esta investigación ha sido posible gracias al apoyo mi asesora de tesis: **Dra. Mildred Paredes Tarazona**, quien ha mostrado una elevada paciencia, aportando observaciones pertinentes para la realización de la misma.

A la gerencia del Hospital Rebagliati, que brindó las facilidades para la aplicación de los instrumentos.

A todos los trabajadores que contestaron los cuestionarios.

RESUMEN

Relación entre Satisfacción Laboral y Amabilidad Rasgo del Colaborador Interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins
Lima - Perú

Fernando Torres Alarcón (*)

Estudia la relación entre Satisfacción Laboral y Amabilidad Rasgo del Colaborador Interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima - Perú. Se ha identificado una percepción negativa del asegurado a la calidad de servicio que recibe del colaborador interno. Situación problemática reflejada también en los resultados del estudio con el modelo de SERVQUAL, que concluye, “el paciente del Hospital Rebagliati percibe que el servicio ofrecido por la institución es de baja calidad. Asimismo, el nivel de reclamos presentados por los pacientes, experimentó un incremento del 70% en el período 2010-2013. La Amabilidad Rasgo muestra la tendencia del colaborador a exhibir una conducta cordial durante la realización de su trabajo y la Satisfacción Laboral proporciona el nivel de motivación que el trabajador presenta en función de las condiciones que la institución brinda. De ahí se contrasta la hipótesis: Hay Relación entre Satisfacción Laboral y Amabilidad Rasgo del Colaborador Interno en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima – Perú; en una muestra de 675 colaboradores. Se concluye que existe relación positiva ($r=0.444$) entre las dos variables; específicamente hay una relación más alta ($r=0.360$) entre el factor Reconocimiento Personal y Social con la faceta Confianza del rasgo amabilidad.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, Rasgos de Personalidad, Calidad de Servicio, Amabilidad Rasgo, Motivación en el Trabajo, Modelo de los Cinco Factores.

(*) Bachiller en Psicología y egresado de Maestría en Psicología, Mención Psicología Organizacional de la Unidad de Postgrado de la Facultad de Psicología de la UNMSM. torresfernando3@yahoo.com

ABSTRACT

Relationship between Job Satisfaction and Agreeableness trait of the worker of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital
Lima – Peru

Fernando Torres Alarcón (*)

The research aims to identify the existence of correlation between job satisfaction and agreeableness trait of workers of the Edgardo Rebagliati Martins Hospital (ERMH), because the problem of this health centre is related to the increase of 70% of complaints from patients in connection with the quality of service in recent years. This situation is reflected in the results of the study based on the SERVQUAL model, which concludes that, overall, the Rebagliati Hospital patient perceives that the service offered by the institution is of low quality. It is also seen that the level of complaints by patients in the office of complaints Rebagliati hospital, experienced a 70% increase compared to the diagnostic period 2010-2013. Agreeableness shows the trend Trait contributor to exhibit a friendly behavior during the performance of their work; Moreover, the job satisfaction provides the motivation that the worker presents in terms of the conditions that the institution provides. Hence the hypothesis that there is Relationship between Job Satisfaction and Agreeableness Trait of the worker of Hospital Edgardo Rebagliati Martins. In general, in a sample of 675 individuals, the investigation concluded that there is positive relationship ($r = 0.444$) between Job Satisfaction and Agreeableness Trait of the worker of Edgardo Rebagliati Martins Hospital. A particular level, it appears that the Staff Recognition and / or Social Confidence factor have the highest aspect ratio ($r = 0.360$).

Key words: Job Satisfaction, Personality traits, Quality of Service, Agreeableness Trait, Motivation at Work, The Five Factor Model.

(*) Bachelor of Psychology and ex-student of Master's degree in Psychology, Mention: Organizational Psychology from the Postgraduate Unit of the faculty of Psychology of the UNMSM. torresfernando3@yahoo.com

INDICE

INTRODUCCION	11
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	14
1 Formulación del Problema	14
2 Delimitación de Objetivos.....	17
3 Importancia y Justificación del Estudio	18
4 Limitación del Estudio	21
4.1 Delimitación Espacial	21
4.2 Delimitación Temporal	21
4.3 Delimitación Social.....	21
4.4 Delimitación Conceptual	21
CAPITULO II. MARCO TEORICO	22
5 Marco Histórico.....	22
6 Investigaciones relacionadas con el tema.....	29
7 Estructura teórica y científica.....	31
7.1 Organización y Burocracia	31
7.1.1 Concepción de Organización y Burocracia	31
7.1.2 Diferencia entre Organización e Institución.....	32
7.1.3 Características del Burocratismo.....	33
7.2 Amabilidad Rasgo.....	34
7.2.1 Modelo de los Cinco Factores de Personalidad.....	34
7.2.2 Naturaleza de la Amabilidad Rasgo	43
7.2.3 Facetas de la Amabilidad Rasgo	44
7.3 Satisfacción Laboral	46
7.3.1 Teoría de los Dos Factores	46

7.3.2	Factores de la Satisfacción Laboral.....	50
7.3.3	Teoría de la Discrepancia y Planteamiento Dinámico	50
7.3.4	Teoría de las características del Puesto según Hackman y Oldham (1980)	51
8	Supuesto Teórico.....	53
9	Hipótesis.....	54
CAPITULO III. METODOLOGIA DEL ESTUDIO.....		55
10	Tipo y Método de Investigación	55
11	Población de Estudio.....	56
12	Diseño Muestral	57
13	Variables de Investigación	58
14	Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	60
15	Procedimiento para Recolectar Datos	69
16	Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos.....	71
CAPITULO IV. RESULTADOS		73
17	Relación entre las facetas de Amabilidad y los factores de Satisfacción Laboral	73
17.1	Los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción	77
17.2	Los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional.....	78
17.3	Las Facetas de Amabilidad, según Grupo Ocupacional.....	81
17.4	Los Factores de Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción.....	82
17.5	La Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional.....	83
CAPITULO V. DISCUSION.....		85
CONCLUSIONES		89
RECOMENDACIONES		93
REFERENCIAS		95
ANEXOS		100

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de los Cinco Factores y sus Facetas	36
Tabla 2. Teoría de los Dos Factores	48
Tabla 3. Factores de la Satisfacción Laboral	50
Tabla 4. Distribución poblacional de trabajadores del Hospital Rebagliati,	56
Tabla 5. Distribución muestral de trabajadores del Hospital Rebagliati,	57
Tabla 6. Relación de Variables de Estudio.....	59
Tabla 7. Relación de Variables Intervinientes.....	60
Tabla 8. Ficha técnica de Escala Satisfacción Laboral SL-SPC	61
Tabla 9. Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC.....	62
Tabla 10. Confiabilidad Escala SL-SPC	62
Tabla 11. Estructura Factorial Escala SL-SPC.....	63
Tabla 12. Ficha técnica de Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R)	64
Tabla 13. N° Items por cada faceta de la Amabilidad Rasgo	64
Tabla 14. Categorías Diagnósticas comunes a todas las facetas del Factor Amabilidad	65
Tabla 15. Lista de Factores y Facetas que evalúa el NEO PI-R.....	66
Tabla 16. Consistencia interna de las variables (coeficiente alfa de Cronbach)	67
Tabla 17. Matriz de intercorrelaciones entre el factor Amabilidad y sus facetas en la muestra de tipificación.....	68
Tabla 18. Estructura factorial de las facetas de la Amabilidad	68
Tabla 19. Prueba de Normalidad - Prueba Kolmogorov-Smirnov según Gerencias.....	71
Tabla 20. Homogeneidad de Varianzas - Test de Levene, según Gerencias.....	72
Tabla 21. Coeficientes de Relación Pearson entre las facetas de Amabilidad y los Factores de Satisfacción Laboral.....	76
Tabla 22. Diferencia de medias aritméticas de los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción.....	77

Tabla 23. Diferencia de medias aritméticas de los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional	78
Tabla 24. Diferencia de medias aritméticas de las Facetas de Amabilidad, según Nivel de Instrucción.....	79
Tabla 25. Diferencia de medias aritméticas de las Facetas de Amabilidad, según Grupo Ocupacional	81
Tabla 26. Diferencia de medias aritméticas de los Factores de Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción.....	82
Tabla 27. Diferencia de medias aritméticas de los Factores de Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional.....	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación de los Cincos Factores y sus Facetas	44
Figura 2. Fórmula estadística d Cochran	57
Figura 3. Esquema de Variables de Estudio	58
Figura 4. Diferencia de medias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad, según Nivel de Instrucción	77
Figura 5. Diferencia de medias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad, según Grupo Ocupacional	78
Figura 6. Diferencia de medias estadísticamente significativas en la Faceta Confianza, según Nivel de Instrucción	80
Figura 7. Diferencia de medias estadísticamente significativas en la Faceta Sensibilidad a los demás, según Nivel de Instrucción	80
Figura 8. Diferencia de medias estadísticamente significativas en las Facetas de Amabilidad, según Grupo Ocupacional	81
Figura 9. Diferencia de Medias estadísticamente significativamente en el factor Reconocimiento Personal y/o social, según Nivel de Instrucción	83
Figura 10. Diferencia de medias estadísticamente significativas en el Factor Significación de la Tarea, según Grupo Ocupacional	84

INTRODUCCION

Actualmente, la Calidad en el Servicio es uno de los elementos preponderantes en lo que respecta al éxito de las organizaciones; puesto que, a través de la satisfacción de las necesidades de los usuarios, se logra el cumplimiento de los objetivos estratégicos de cada institución: el Sistema Público – específicamente el sector Salud - no está ajeno a estos requerimientos. Por ende, la presente investigación tiene la finalidad de contribuir en este sentido, entendiendo que la población asegurada, como principal beneficiaria de EsSalud, es merecedora no sólo de un servicio eficaz, eficiente y efectivo; sino también de un trato empático y respetuoso, reconociendo al mismo como un elemento básico de una prestación de Calidad.

Este trabajo surge a partir del afán de indagar con respecto a la relación entre un aspecto de la personalidad (amabilidad rasgo) y la satisfacción en el trabajo. Tal como lo expone Morán (2004): " La mayor parte de las investigaciones se basan en la relación de factores externos al sujeto que producen satisfacción, como son las condiciones de trabajo, el trabajo en sí mismo, el estilo de dirección o las relaciones con los compañeros. No dudamos que estos factores influyen y en ocasiones son determinantes de la motivación de los trabajadores. Pero a su vez, consideramos que en las mismas circunstancias unas personas están más motivadas que otras y que esto depende también de la propia personalidad".

El estudio se basa en dos aproximaciones teóricas: la teoría dual de la motivación de Herzberg y la teoría de la personalidad de los Cinco Factores de Costa y McCrae, exclusivamente, en el factor Amabilidad rasgo. Su ámbito de estudio se centra en el contexto de la Seguridad Social del Perú (EsSalud), exactamente, en el Hospital Edgardo Rebagliati Martíns donde laboran 5,137 colaboradores.

En el primer capítulo, se plantea la problemática de la investigación en base al número creciente de quejas y reclamos en relación al servicio prestado por los colaboradores internos del Hospital Rebagliati. De igual forma, se pone de relieve la percepción negativa que tiene el colaborador con respecto al hospital, ya que refiere que la institución ofrece limitadas oportunidades para su desarrollo profesional. Por otro lado, se formula la interrogante vinculada a la probabilidad de existencia de relación entre sus Niveles de Amabilidad rasgo y su grado de Satisfacción Laboral; asimismo, se enuncia la relevancia del estudio considerando que el Hospital Rebagliati se encuentra dentro la categoría Cuarto Nivel (máxima complejidad), teniendo adscritos a su jurisdicción el 5.7% de la población total del país.

En el segundo capítulo, se aborda la importancia del trabajo desde el área de la Salud y la Seguridad Ocupacional. De igual forma, se expone el desarrollo del estudio de la Personalidad: desde la etapa pre científica hasta la investigación factorial (Cattel, Eysenck, etc). Se efectúa una descripción exhaustiva del Modelo de los Cinco Factores (especialmente el factor Amabilidad Rasgo), y la teoría bifactorial de Frederick Herzberg. Se plantea, finalmente, las hipótesis del estudio.

En el tercer capítulo, se enmarca a la investigación dentro de la categoría descriptivo-correlacional, que utiliza un método descriptivo. Se define la población a estudiar, configurando su muestra a 675 individuos. Asimismo, describe las variables de estudio (satisfacción laboral – amabilidad rasgo), puntualizando las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los lineamientos del procesamiento estadístico. Por último, en el capítulo IV, V, VI y VII se especifican los resultados de la investigación en base a la variables de estudio según la configuración de distribución de la muestra, se enuncian las conclusiones; y se proponen recomendaciones cuyo objetivos es favorecer la exhibición de conductas por parte de los colaboradores internos, alineadas con los preceptos de la calidad en la atención.

CAPITULO I.

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1 Formulación del Problema

El Hospital Edgardo Rebagliati Martins, como principal centro del sistema de seguridad social de salud en el Perú, proporciona la mayor oferta de servicios de salud, por lo que se le ubica en la categoría de complejidad de Cuarto Nivel. Su infraestructura y personal es capaz de brindar atenciones complejas a la población asegurada, prestando servicios médico quirúrgicos en hospitalización o de forma ambulatoria a las personas afectadas con patología compleja, que requieren cuidados especializados.

Mediante estudios dirigidos a la percepción del usuario del hospital, la Oficina de Atención al Asegurado (OAS) del Hospital Rebagliati observó un incremento del 70% del nivel de quejas presentados por pacientes o sus familiares, en el período 2010 – 2013; identificando que más de la cuarta parte del total de los problemas registrados corresponde al maltrato en la atención asistencial y/o administrativo por parte de los trabajadores hacia el paciente. Del mismo modo, a través del registro de Buzón de Sugerencias del año 2012, los pacientes manifestaron recibir maltrato de los

trabajadores tanto del área Asistencial como Administrativa: entre los cuales, el personal de técnica de Enfermería y Médico son los que presentan mayores índices (31 y 27% respectivamente).

En una investigación realizada a los asegurados por la empresa encuestadora DATUM, titulada *Satisfacción del Usuario Externo detallado por Centros Asistenciales de la Red Asistencial Rebagliati 2013*, se establecieron índices de percepción de Calidad de los pacientes con respecto al servicio brindado por los trabajadores de la Gerencia Clínica y Otras Gerencias del Hospital Rebagliati. Las dimensiones que se analizaron fueron las siguientes: Empatía, Confianza y Seguridad, Velocidad de Respuesta, y Tangibles.

El Usuario Externo es quien recibe el servicio brindado por el Hospital Rebagliati, es decir, los pacientes, sus familiares, o cualquier otra persona que se relacione con los mismos. En general, el paciente del Hospital Rebagliati percibe que el servicio ofrecido por la institución es de baja calidad, ya que no alcanzan el puntaje mínimo necesario.

En la Encuesta Anual I y II de Satisfacción aplicada a 11 grupos ocupacionales de la Red Asistencial Rebagliati (como parte del Plan Operativo Anual del año 2006), concluye que, si bien el trabajador posee evaluaciones positivas hacia el ambiente organizacional, puede exhibir también sentimientos disonantes que arriesgan la actitud hacia sus labores. Los trabajadores sienten que la organización otorga limitadas oportunidades de superación, reconocimiento al trabajo y desarrollo de la carrera.

En consecuencia, se observa que los factores que influyen de manera significativa en la ocurrencia de dichos problemas están relacionados con las actitudes hacia el trabajo, ya que el descontento de los pacientes podría estar directamente vinculado a la falta de satisfacción laboral de los trabajadores, tanto del área asistencial como administrativa. Ello estaría explicado también por aspectos intrínsecos de la personalidad del empleado, lo cual influye en la percepción de calidad de servicio por parte de los pacientes relacionada con niveles bajos de amabilidad rasgo.

En una organización de servicios orientada al cliente, los trabajadores proporcionan una atención cálida y genuina, solucionando conflictos, ofreciendo asistencia personalizada, respondiendo preguntas, garantizando, en general, la satisfacción de los mismos. En este sentido, la amabilidad rasgo, definida como la tendencia del colaborador a exhibir una conducta cordial durante la realización de su trabajo, emerge como una característica esencial para determinar si un trabajador está orientado o no hacia el cliente.

Asimismo, la Satisfacción Laboral aparece como una condición sine qua non para la realización de un servicio basada en estándares de calidad. Se la define como la actitud que posee el trabajador hacia su entorno laboral, que determina su nivel motivación para la consecución efectiva de los objetivos de su puesto de trabajo. Es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones.

Por lo expuesto, la presente investigación busca responder las siguientes interrogantes:

Pregunta General

¿Existe relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú?

Preguntas Específicas

¿Existen diferencias entre los niveles de la Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grado de Instrucción?

¿Existen diferencias en los niveles de la Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grupo Ocupacional?

2 Delimitación de Objetivos

Objetivo General

Identificar la existencia de relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú.

Objetivos Específicos

Comparar los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grado de Instrucción.

Comparar los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grupo Ocupacional.

3 Importancia y Justificación del Estudio

El Seguro Social de Salud en el Perú, EsSalud, es un organismo público descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno, adscrito al Sector Trabajo y Promoción Social. Tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes, a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas, prestaciones sociales que corresponden al régimen contributivo de la Seguridad Social en Salud, así como otros seguros de riesgos humanos.

Según la Gerencia Central de Aseguramiento de EsSalud (marzo 2014), la población asegurada asciende a 10 millones 296 mil 257 personas, cifra que representa el 33% de la población total del Perú. El hospital Edgardo Rebagliati Martins posee 1 millón 761 mil 749 asegurados adscritos, lo cual implica el 5.7% de la población total del país; siendo un complejo hospitalario dedicado al cuidado de los enfermos, el otorgamiento

de prestaciones integrales de salud a su población. Brinda prestaciones de atención ambulatoria y hospitalaria altamente especializadas, a través de los servicios clínicos y quirúrgicos de alta complejidad.

El hospital Rebagliati es líder nacional en trasplantes, en sus instalaciones dispone de las modernas unidades de cuidados intensivos y el principal centro de hemodiálisis del país que funciona las 24 horas. Del mismo modo, es un centro docente que tiene convenios con todas las universidades, lo que permite la rotación en sus instalaciones de alumnos, internos y médicos residentes de todas las especialidades; por lo que posee la denominación de Hospital de Nivel IV (es decir, ofrece la mayor cantidad de especialidades, posee varios centros quirúrgicos así como una amplia área de hospitalización), lo cual le acredita como una institución preocupada en la mejoría permanente de la calidad de su gestión y asistencia, a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades de la población asegurada.

En la actualidad cuenta con 1500 camas, en sus consultorios externos se atienden a tres mil pacientes diarios y en sus quirófanos se realizan mil doscientas intervenciones quirúrgicas mensuales. El Departamento de farmacia atiende un promedio de aproximadamente trece mil recetas diarias (consulta externa, hospitalización, altas y emergencia). Su personal está conformado por 5,137 individuos entre personal asistencial (81%) y personal administrativo (19%).

Actualmente, la aprobación de la Ley N° 30057 o Ley del Servicio Civil por parte del Congreso de la República (el 03 de julio del 2013), podría estar impactando en el

desempeño de los colaboradores internos, ya que el Estado busca reordenar el sistema público. Esta ley tiene por objeto establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas.

La finalidad de esta ley es que las entidades públicas del Estado alcancen mayores niveles de eficacia y eficiencia, y presten efectivamente servicios de calidad a través de un mejor Servicio Civil, así como promover el desarrollo de las personas que lo integran. El principio de Eficacia y Eficiencia de la Ley de Servicio Civil busca el logro de los objetivos del Estado, la realización de prestaciones de servicios públicos requeridos por el Estado y la optimización de los recursos destinados a este fin.

En consecuencia, el presente estudio posee relevancia ya que busca establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y los niveles de Amabilidad rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati; considerando que la satisfacción es una actitud dentro de las organizaciones que predispone a sus integrantes en la exhibición de conductas positivas, que repercuten directamente con el trato al paciente. Así, la percepción de servicio de calidad en el sector salud es un elemento fundamental, si se tiene por misión el respeto y la valorización del paciente basada en la humanización de su atención. Finalmente, en base a la investigación se pueden ofrecer lineamientos o pautas para la ejecución efectiva de acciones que busquen la mejora de los niveles de satisfacción de los trabajadores del hospital, a fin de garantizar la satisfacción real de su principal beneficiario: el paciente.

4 Limitación del Estudio

4.1 Delimitación Espacial

Esta investigación se realizó a nivel local, específicamente en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSALUD, ubicado en el Distrito de Jesús María, Lima-Perú. Estuvieron comprendidos todos los servicios o áreas de trabajo de dicho centro.

4.2 Delimitación Temporal

El levantamiento de la información se realizó en un solo momento en el año 2013, en una muestra representativa de toda la población trabajadora del Hospital. Se usó un cuestionario y una escala autoadministrada de lápiz y papel.

4.3 Delimitación Social

Los instrumentos fueron administrados tanto a hombres y mujeres trabajadores del Hospital Rebagliati, según su nivel de instrucción (profesional-técnico) y su grupo ocupacional (asistencial-administrativo).

4.4 Delimitación Conceptual

La investigación se centró exclusivamente en dos constructos psicológicos: la Satisfacción Laboral y la Amabilidad-Rasgo (como parte de la personalidad). Cada constructo fue abordado de acuerdo a un marco teórico explicativo y coherente con los instrumentos a utilizar.

CAPITULO II.

MARCO TEORICO

5 Marco Histórico

La Salud y Seguridad Ocupacional es un área transdisciplinaria relacionada con la sanidad, protección y bienestar de toda persona involucrada en un trabajo o empleo. Desde 1950, tanto la Organización Internacional del trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) comparten una misma definición acerca de la misma: “La Salud Ocupacional debe apuntar hacia la promoción y mantenimiento de niveles elevados de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de cualquier ocupación. La prevención a los trabajadores sobre los riesgos de salud causados por las condiciones laborales. La protección con respecto a los riesgos de sus empleos resultantes de factores adversos hacia su salud. La colocación y mantenimiento del trabajador en un ambiente ocupacional adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas. En resumen, la adaptación del trabajo al ser humano, y de cada ser humano hacia su trabajo.”

En este sentido, la Satisfacción Laboral “entendida como la actitud hacia el trabajo, es un campo de interés cada vez más creciente por quienes están vinculados a la actividad de gestión del potencial humano, ya que resulta un buen indicador del funcionamiento organizacional y representa para la sociedad un referente de los estándares de calidad de vida en las organizaciones.” (Palma, 2006).

Uno de los más grandes preludios para el estudio de la satisfacción laboral fueron los estudios Hawthorne entre los años 1924 y 1933. Dichos estudios, fundamentalmente, atribuidos a Elton Mayo de la Harvard Business School, trataron de encontrar los efectos de diversas condiciones (sobre todo la iluminación) en la productividad de los trabajadores. A la larga, se mostró que los nuevos cambios hechos en las condiciones de trabajo incrementan temporalmente la productividad (llamado el efecto Hawthorne). Posteriormente, se descubrió que tal incremento no era resultado de las nuevas condiciones, sino del conocimiento de los trabajadores de ser observados. Este hallazgo provee de una fuerte evidencia de que la gente trabaja por objetivos más que por la paga en sí, lo cual pavimentó el camino de los investigadores para el descubrimiento de otros factores vinculados a la satisfacción laboral.

La organización científica del trabajo (también conocida como taylorismo) tuvo también un impacto significativo en el estudio de la satisfacción laboral. Taylor (1911) sostiene que existe sólo una forma efectiva para la realización de una tarea dada, con lo cual contribuyó al cambio en las filosofías de producción industrial, provocando un cambio de mano de obra calificada y trabajo a destajo hacia el enfoque más moderno de líneas de montaje y los salarios por hora. El uso inicial de la organización científica del trabajo por las industrias incrementó de manera considerable la productividad debido a que los trabajadores estaban forzados a trabajar a un ritmo más acelerado. No obstante, ello provocó trabajadores exhaustos e insatisfechos, dejando así a los investigadores con nuevas interrogantes que responder con respecto a la satisfacción laboral.

Se afirma que la teoría de las necesidades de Maslow sienta las bases de la teoría de la satisfacción laboral. Dicho autor sostiene que las personas buscan satisfacer 5 necesidades específicas en sus vidas: necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización. Este modelo sirvió como una buena base para el desarrollo de las primeras teorías de la satisfacción laboral.

Por otro lado, con respecto al constructo Personalidad, diversos autores, a fin de estudiarlo de manera objetiva, reemplazaron el método intuitivo por un método racional y sistemático, denominado método factorial. Éste se basa en un análisis cuantitativo y experimental de la personalidad. Entre ellos están: Raymond Cattell, J.P. Guilford, H.J. Eysenck, Robert Mc Crae y Paul Costa, entre otros.

Cattell (1972, p. 3), por su parte, distingue tres etapas en el estudio de la personalidad: a) literaria – filosófica; b) De observación y teorización organizada; y c) Fase Cuantitativa-Experimental. La primera de larga data, está matizada por creencias convencionales y observaciones estéticas. La segunda nace del interés de la medicina por dar tratamiento a la conducta anormal o "enferma"; florecieron las generalizaciones psiquiátricas de hombres como Freud y Kraepelin.

No obstante, es en la fase Cuantitativa-Experimental donde se empieza un estudio científico de la personalidad, basando sus teorías en mediciones reales de la conducta: "Estas mediciones se pueden repetir en distintos laboratorios y cualquiera que quiera comprobarlas puede someterlas a un tratamiento estadístico o matemático. Si una teoría afirma que los niños criados con pecho son más optimistas al llegar a adultos que los que no son criados así, el experimentador puede aplicar mediciones de optimismo de actitudes a cien individuos de cada tipo (...) Se trata de un trabajo arduo, pero recompensa mucho cuando varios científicos intercambian pruebas y llegan a un acuerdo, y cuando las piezas del rompecabezas de la psicología empiezan a encajar firmemente." (Cattell, 1972, p.7).

La fase Cuantitativa-Experimental se divide en dos corrientes: el enfoque experimental univariado-bivariado, iniciado por Iván Pavlov que considera al reflejo desde el estímulo hasta la respuesta (modelo reflexológico); está estrechamente ligado a la teoría del aprendizaje. La segunda se denomina enfoque experimental

multivariado (que maneja muchas variables al mismo tiempo), es de carácter cuantitativo, hace cálculos explícitos de leyes y llega a conclusiones generales.

Por tanto, bajo esta tercera fase, se define a la personalidad como aquel indicador que señala lo que una persona hará cuando se encuentra en una situación determinada. Ésta se formula de la siguiente manera: $R = f(S, P)$, donde la conducta R es una función de S (estímulo) y P (naturaleza de la personalidad).

La personalidad se describe y se mide por un conjunto de rasgos los cuales, a través de cálculos matemáticos, se infieren de una conducta determinada. Se entiende por rasgo una tendencia a reaccionar, relativamente permanente y amplia, los cuales provienen de las "negociaciones" entre las exigencias fisiológicas del organismo y las exigencias físicas - sociales del entorno.

En consecuencia, los rasgos se relacionan con conceptos tales como el ajuste, la adaptación y la integración. El ajuste tiene que ver con el nivel de satisfacción que un individuo va consiguiendo con respecto a la expresión de su naturaleza (grado de realización y felicidad). Por su parte, la adaptación se refiere a la medida en que la conducta del individuo le ayude a sobrevivir y también a triunfar. La integración, finalmente, se produce cuando los propósitos del mismo individuo se cohesionan en un solo fin acorde con la existencia. El conflicto y la ansiedad se desarrollan cuando estos tres elementos son incompatibles con el entorno.

En general los rasgos poseen tres modalidades: a) Habilidades; es la consecución efectiva de un objetivo dentro de una situación compleja. b) Rasgos temperamentales; se relacionan con la forma de emitir respuestas específicas, por ejemplo, una persona puede ser temperamentalmente lenta o irritable. Y c) Rasgos dinámicos; son las motivaciones o intereses de los individuos en relación a una

conducta, como cuando se habla de una persona ambiciosa en la realización de una actividad.

Sin embargo, es necesario tomar en cuenta los estados psicológicos que son de naturaleza distinta del rasgo, ya que, aunque poseen un carácter transitorio, son también muy importantes para la determinación de la conducta. La inestabilidad del estado de ánimo es en sí un rasgo, pero el encontrarse en un estado de ánimo concreto en un momento determinado no constituye un rasgo, aunque determina la conducta. (Cattell, 1972, p.17).

El inconveniente de medir los rasgos es, sin embargo, la excesiva cantidad de los mismos. La respuesta a este problema se encuentra en el método estadístico llamado análisis factorial, el cual admite la existencia de estructuras naturales y unitarias en la personalidad: "Si existen elementos naturales en forma de unidades funcionales, lógicamente equivalentes a un elemento del mundo físico, entonces sería mejor empezar esos estudios midiendo tales rasgos, y no en lo interminables sinónimos de los diccionarios." (Cattell, 1972, p.43).

El método del análisis factorial implica que cada factor cubre un conjunto completo de conductas que surgen de "alguna fuente única" relacionada con los rasgos fundamentales. En un acto específico interviene toda la personalidad, pues cada rasgo fundamental influye en el resultado final, según la naturaleza del acto. Dichos rasgos se pueden definir perfectamente mediante experimentos, reconociéndose en diferentes niveles de edad y cultura.

La conducta concreta es casi siempre el conjunto de varios rasgos colectivos, los cuales no son peculiares a cada individuo, ya que son susceptibles de comparación y generalización. No obstante, es posible observar particularidades mediante

combinaciones especiales de rasgos comunes, lo que originan estilos de conducta. Ello explica la razón por la cual dos personas perciben el mismo objeto o situación con diferente significado, a pesar que las relaciones se producen con los mismos rasgos comunes.

De acuerdo a Cattell, existen 16 rasgos fundamentales de la personalidad: Reservado-Sociable; Menos inteligente-Más inteligente; Emocional-Estable; Humilde-Asertivo; Sobrio-Despreocupado; Oportuno-Escrupuloso; Tímido-Aventurero; Realista-Idealista; Confiado-Suspicious; Práctico-Imaginativo; Franco-Astuto; Plácido-Apreensivo; Conservador-Experimentador; Vinculado al grupo-Autosuficiente; Casual-Controlado; y Relajado-Tenso. Ellos representan las principales dimensiones o diferencias en la personalidad humana; siendo A (introversión-extraversión), B (inteligencia general) y C (Fuerza del yo) los tres principales factores.

La investigación basada en el análisis factorial posee cinco etapas: recopilación de datos, generación de una matriz de relación, extracción de factores, determinación de cargas factoriales, y denominación de factores. El objetivo de este procedimiento es reducir la información disponible acerca de un gran número de mediciones a un tamaño manejable. La relación de una medición con un factor es la carga factorial, así se dice que cierta variable "satura" determinado factor en la medida en que se relaciona con este.

Por su parte, Eysenck contribuye metodológicamente al estudio objetivo de la personalidad al elaborar su análisis criterial (criterion analysis) o de "grupos criterios". Dicha técnica combina los tests con el análisis factorial, ya que parte de una hipótesis acerca del factor o variable específica subyacente. Luego, selecciona y aplica una batería de tests presumiblemente relacionados con el factor subyacente en dos grupos donde la variable en estudio se muestran en grados diferenciados

(grupos opuestos o criterios). La serie de puntajes obtenidos con estas variables, permite apreciar la sensibilidad del test para evaluarlas. El factor así derivado se apoyará más fuertemente sobre aquel instrumento de mayor poder discriminativo entre los grupos criterios.

La personalidad, de acuerdo a Eysenck (1952, p.XIV), es el resultado total de los "patrones" reales o potenciales del organismo, determinados por la herencia y el ambiente. La personalidad emerge y se desarrolla en la interacción funcional de los cuatro sectores principales en que se organizan los patrones del comportamiento: inteligencia (sector cognitivo), carácter (sector conativo), temperamento (sector afectivo) y constitución (sector somático).

Los actos y disposiciones de la personalidad se encuentran organizados dentro de una jerarquía de generalidad e importancia: en el más alto nivel de generalidad Eysenck ubica el tipo; en el menos general y más reducido, las respuestas específicas; y entre ambos extremos los rasgos y las respuestas habituales. Apoyado en el sistema de Jung, logra identificar las dimensiones primarias de la personalidad, y establecer así una topología única. Diferencia tres dimensiones que sientan las bases para la tipología de la personalidad: Neuroticismo, Introversión-extraversión, y Psicoticismo.

Para conocer realmente la personalidad de un individuo, es necesaria la administración de tests objetivos de la conducta, ya que "Si deducimos la personalidad a través de la conducta (como debemos hacer, evidentemente, si queremos pisar terreno firme), entonces el traslado de las conclusiones válidas para un aspecto de la conducta a otro aspecto de ésta, parece más convincente que la misma traslación de lo que dice una persona sobre su conducta -o de la inferencia de lo que dice sobre una Gráfico o una mancha de tinta- a lo que hace en la práctica. Esta creencia, naturalmente, se halla sujeta a la verificación empírica, y aquí damos a título de hipótesis heurística y no de enunciado fáctico." (Eysenck, 1952, p.5).

6 Investigaciones relacionadas con el tema

Numerosas investigaciones han estudiado la influencia que ejerce la Satisfacción Laboral en el desempeño de los trabajadores, a fin de asegurar un servicio de calidad. Por ejemplo, Brown (2008) afirma que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los empleados con la satisfacción de los clientes. Se afirma que la calidad de servicio percibida por el cliente media, completamente, la relación entre la satisfacción del empleado y la satisfacción del cliente.

Asimismo, Lok (2001) investigaron, en un grupo de enfermeras que laboraban en 7 hospitales, la relación entre sus percepciones de la cultura y la subcultura de sus respectivos centros de trabajo, con sus niveles de satisfacción y compromiso. Sus hallazgos muestran que la subcultura posee mayor influencia en el compromiso que la cultura organizacional; teniendo las subculturas innovadoras los efectos positivos más fuertes, mientras que la subcultura burocrática presenta un efecto inverso. También, existe relación entre el estilo de liderazgo y el compromiso, y una asociación positiva entre éste último y la satisfacción.

Por otro lado, Magee y Hojat (2001) investigaron sobre las percepciones de médicos generalistas con respecto a su insatisfacción relacionada con el sistema de salud estadounidense. A través de la técnica de la entrevista estructurada (organizada en 19 preguntas sobre la relación médico-paciente, y sus puntos de vista referentes a los cambios en el sistema de salud), se indagó la postura de 401 médicos, los cuales manifiestan estar inseguros en relación al futuro del Sistema de Salud; ya que existe una falta de comprensión de los pacientes sobre las políticas de seguro médico, una difusión de responsabilidades con otros profesionales de la salud, limitación de la autonomía médica, y el desvanecimiento de los valores tradicionales en la medicina moderna.

Del mismo modo, Pool y Pool (2007) se interesaron por la relación entre el Compromiso Organizacional y los niveles de motivación de ejecutivos, y el resultado en función a su Satisfacción Laboral y aprendizaje organizacional. Los hallazgos establecen que el compromiso antecede a la motivación de los empleados, lo que directamente influye en la satisfacción. Por tanto, existe una relación directa entre la Motivación, la Satisfacción Laboral, y el Compromiso Organizacional. Lin y Wang (2007), por su parte, inquirieron sobre la relación causal entre la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional, controlando las características de Personalidad y los atributos organizacionales. En una muestra de 3 mil 37 empleados de Taiwan, que trabajan en 6 diferentes tipos de industria (manufactura; construcción; transporte y comunicación; etc), encontraron que la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional están recíprocamente relacionados.

Asimismo, en un estudio acerca de los efectos de los Rasgos de Personalidad en la Satisfacción Laboral (Chen, 2006), en 150 vendedores de la industria farmacéutica de Taiwan; se llega a la conclusión que la Amabilidad y la Satisfacción Laboral se encuentran significativamente correlacionadas, especialmente con la satisfacción intrínseca y extrínseca. En este sentido, Zimmerman (2008) sostiene que la personalidad tiene gran impacto en los comportamientos e intenciones de renuncia: si bien el rasgo de estabilidad emocional predice de manera negativa las intenciones de renuncia, la Amabilidad correlaciona negativamente con las decisiones reales de renuncia. Por tanto, los rasgos disposicionales se encuentran relacionados con la Satisfacción Laboral.

Por último, Darwish (2000) estudia el rol de las diferentes dimensiones del Compromiso Organizacional y la Satisfacción Laboral en la predicción de las actitudes hacia el cambio organizacional. Utilizó una muestra de 474 empleados en 30 organizaciones de los Emiratos Árabes Unidos, llegando a la conclusión que las actitudes de tendencias afectivas y comportamentales de los empleados hacia el

cambio organizacional se eleva con el incremento en el compromiso afectivo. La satisfacción influye de manera directa en las diferentes dimensiones del compromiso organizacional.

7 Estructura teórica y científica

7.1 Organización y Burocracia

7.1.1 Concepción de Organización y Burocracia

El término organización tiene por lo menos dos significados: 1) por una parte designa un acto organizador que se ejerce en instituciones, y 2) por la otra apunta a realidades sociales: una fábrica, un banco, un sindicato son organizaciones. Una organización es una colectividad con miras a objetivos definidos, tales como la producción, la distribución de bienes, la formación de hombres. (Lapassade, 1977).

En términos generales, se puede definir a una organización como una unidad social de individuos, que se estructura y se las arregla para satisfacer una necesidad o para perseguir determinados objetivos colectivos. Todas las organizaciones tienen una estructura de gestión que determina las relaciones entre las diferentes actividades y los miembros, y se subdivide y asigna funciones, responsabilidades y autoridad para llevar a cabo diferentes tareas. Las organizaciones son sistemas abiertos - que afectan y son afectados por su entorno.

En este contexto, la burocracia se inscribe como una clase que detenta la propiedad privada de la organización; es decir la estructura a través de procedimientos explícitos y regularizados, división de

responsabilidades y especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales.

Si bien, Max Weber sostiene que la burocracia constituye la forma más eficiente y racional en el que se puede organizar la actividad humana, y que los procesos sistemáticos y jerarquías organizadas son necesarias para mantener el orden, maximizar la eficiencia y eliminar el favoritismo; también la considera como una amenaza a la libertad individual, en la que el aumento de la burocratización de la vida humana atrapa a los individuos en una "jaula de hierro".

7.1.2 Diferencia entre Organización e Institución

Lapassade (1977) distingue tres niveles de órdenes sociales: los grupos, tales como las clases de una escuela, las oficinas de una administración, los talleres de una fábrica, etc. En el caso de las organizaciones, se encuentran las escuelas, fábricas, universidades, hospitales, etc.

Por su parte, en el tercer nivel se encuentran las instituciones, definidas como entes que regulan todo lo establecido. El Estado se constituye aquí, como emisor de leyes que otorgan legitimidad a su poder. Las instituciones no constituyen sólo un nivel de la realidad social como otro cualquiera, se manifiestan en los dos niveles (grupos y organizaciones) imponiéndoles horarios, normas de trabajo, procedimientos, estatutos, roles, etc.

Si bien el individuo “sufre” las instituciones, también participa en su creación y la conduce. Para resumir la distinción entre organización e

institución se puede observar a la educación como parte de la primera, es decir, un conjunto de ideas, opiniones y normas de comportamiento propuestas y a menudo impuestas por los individuos en una sociedad determinada. Pero un grupo escolar primario, un instituto, una universidad, son organizaciones que se alimentan de la institución educación dándole al mismo tiempo una base concreta de existencia.

7.1.3 Características del Burocratismo

1) Es un fenómeno de cosificación. El burocratismo implica una alienación de las personas en las funciones, y de las funciones en el aparato. 2) La decisión burocrática es oscura. Existe anonimato en la toma de decisiones, en un sistema burocrático resulta difícil saber dónde, cuándo y cómo se decide. 3) Las comunicaciones ya no funcionan. En un sistema burocrático las comunicaciones sólo circulan en una única dirección: desde lo alto de la organización jerarquizada hacia su base. 4) Las burocracias políticas elaboran y difunden una ortodoxia ideológica cuya rigidez dogmática es el reflejo de su sistema de poder. 5) Las técnicas burocráticas de la formación concurren a desarrollar el conformismo. El seguidismo es el comportamiento de sumisión a líderes e ideologías (individuo heterónimo). 6) La burocracia es la verdadera desviación y de los grupos fraccionales o grupos informales. 7) La organización no es ya un medio, sino un fin. En la conciencia de los burócratas, existe un gran apego a la organización, a sus estructuras, a su vida interna, que termina por convertirse en un deber absoluto, en una fuente de valores y satisfacciones. 8) La burocracia rechaza el cambio y la historia. La resistencia al cambio es una de las consecuencias del desplazamiento de los fines. 9) La burocracia desarrolla el

carrerismo. El término sirve para designar y condenar el arribismo del político profesional, del miembro del aparato cuya preocupación fundamental consiste en subir a cualquier costa, haciendo todas las concesiones necesarias, practicando el seguidismo respecto de determinado líder, siempre y cuando éste se halle bien ubicado.

7.2 Amabilidad Rasgo

7.2.1 Modelo de los Cinco Factores de Personalidad

El modelo de los Cinco Factores (MCF), surge a partir de la necesidad de disponer de un sistema de clasificación, descripción y evaluación de la personalidad equivalente; que permita a los diferentes estudiosos “manejar un mismo lenguaje”. A través del análisis factorial de numerosas puntuaciones de personalidad en adultos coetáneos, diversos estudios extrae cinco factores principales, designando a cada uno con un término específico: Surgencia (equivalente a Extraversión), Conformidad, Concordancia, Estabilidad emocional (coincidente con el polo negativo de Neuroticismo de Eysenck); y Cultura. Investigadores posteriores han confirmado que este modelo da cuenta del nivel de dominio de los términos disposicionales que los adultos usan para clasificar la personalidad de los demás.

Los factores o dimensiones de la personalidad son rangos continuos de distribución normal entre polos opuestos, en los cuales es posible ubicar a cualquier individuo en algún punto sobre la línea entre la extraversión y la introversión extremas, y entre la estabilidad emocional perfecta y el completo caos emocional. La mayoría se

encuentra alrededor de la mitad, ya que los extremos en cualquier dirección son raros.

Un Factor se define por un conjunto homogéneo de Facetas, las cuales están conformadas por grupos de rasgos específicos. Dichos rasgos se encuentran altamente intercorrelacionados. Mientras el factor refleja las dimensiones más amplias de la personalidad, las facetas reflejan los aspectos más delimitados de las mismas (son la tendencia particular de reaccionar de un individuo).

Por tanto, el conjunto de rasgos constituye un Factor, por estar subordinados a este último: la suma de las puntuaciones de las facetas o rasgos da lugar a la puntuación del factor. El modelo de los Cinco Factores explica la personalidad a partir de una perspectiva integral, ya que reconoce los diversos estilos de conducta de un sujeto: emocional, interpersonal, experiencial, actitudinal y motivacional.

Se reconocen a las siguientes categorías como los cinco factores de la personalidad: Neuroticismo (N), Extraversión (E), Apertura (O), Amabilidad (A) y Responsabilidad (C); los cuales están constituidos por seis facetas, tal como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Relación de los Cinco Factores y sus Facetas

<i>N°</i>	<i>FACTORES</i>	<i>FACETAS</i>
1	N Neuroticismo	N1 Ansiedad N2 Hostilidad N3 Depresión N4 Ansiedad Social N5 Impulsividad N6 Vulnerabilidad
2	E Extraversión	E1 Cordialidad E2 Gregarismo E3 Asertividad E4 Actividad E5 Búsqueda de Emociones E6 Emociones Positivas
3	O Apertura	O1 Fantasía O2 Estética O3 Sentimientos O4 Acciones O5 Ideas O6 Valores
4	A Amabilidad	A1 Confianza A2 Franqueza A3 Altruismo A4 Actitud conciliadora A5 Modestia A6 Sensibilidad a los demás
5	C Responsabilidad	C1 Competencia C2 Orden C3 Sentido del Deber C4 Necesidad de Logro C5 Autodisciplina C6 Deliberación

Las letras que los simbolizan corresponden a las iniciales de sus correspondientes términos en inglés: "Neuroticism" (Neuroticismo); "Extraversion" (Extraversión); "Openness" (Apertura); "Agreeableness" (Amabilidad); y "Conscientiousness" (Responsabilidad).

El Neuroticismo (N), se relaciona con la oposición entre el ajuste (estabilidad emocional) y el desajuste o neuroticismo. Un individuo

con un elevado nivel de ajuste es emocionalmente estable, habitualmente tranquilo, sosegado y relajado; se enfrenta a situaciones estresantes sin alterarse ni aturdirse. Por el contrario, si tiende hacia el neuroticismo, puede experimentar sentimientos negativos como la ira, el miedo, la melancolía o la culpabilidad. Asimismo, las personas con altos niveles en N exhibirían ideas irracionales, menor capacidad en el control de impulsos y un inadecuado enfrentamiento frente al estrés. En suma, un alto neuroticismo se relaciona con una baja satisfacción con la vida.

Sin embargo, una tendencia elevada hacia el neuroticismo no significa la presencia de una psicopatología, ya que el modelo de los Cinco Factores sólo mide dimensiones de la personalidad normal: "Es posible obtener una elevada puntuación en la escala de N sin padecer ningún desorden psiquiátrico diagnosticable. Al contrario, no todas las categorías psiquiátricas implican altos niveles de N. Por ejemplo, un sujeto puede tener un desorden antisocial de personalidad sin tener un puntuación en N." (Mc Crae y Costa, 1999, p.24).

El factor Extraversión (E), por su parte, no sólo tiene que ver con el grado de sociabilidad presentado por un individuo, sino también se relaciona con sus tendencias hacia la asertividad, la locuacidad, la animosidad, el optimismo y su predisposición hacia la excitación y la estimulación. Un bajo índice en extraversión no significa necesariamente ansiedad social, al pretender describir que, los introvertidos pueden informar ser tímidos cuando quieren estar solos, son más independientes que seguidores, son más reservados que hoscos. No se sienten desdichados ni pesimistas. En este punto el

modelo de los Cinco Factores difiere con descripciones tradicionales de la personalidad.

Si bien el Factor Apertura (O) está relacionado con aspectos intelectuales tales como el pensamiento divergente y, por ende, con la Creatividad; no es en absoluto equivalente a la inteligencia: "Algunas personas muy inteligentes son cerradas a la experiencia y otras muy abiertas poseen una escasa capacidad intelectual." (Mc Crae y Costa, 1999, p.15).

Apertura significa tendencia hacia las experiencias nuevas, hacia las ideas y valores no convencionales, interés tanto por el mundo exterior como por el interior. Las personas "abiertas" o con elevados niveles de apertura cuestionan la autoridad y aceptan con flexibilidad formas de pensamiento innovadoras en diferentes ámbitos (social, estético, político, etc); ello que no quiere decir que carezcan de principios. Experimentan tanto las emociones positivas como las negativas de manera más profunda que los sujetos convencionales.

En cambio, los sujetos con bajos niveles de apertura tienden a ser "cerrados", conservadores tanto en lo social como en lo político, exhiben respuestas emocionales en cierto modo apagadas. Sin embargo, no son personas intolerantes ni autoritarias, al parecer, sólo exhiben un amplitud y una intensidad de intereses más reducidas. "El valor de la apertura o de la reserva depende de las exigencias de la situación y tanto uno como otro tipo de sujetos llevan a cabo funciones socialmente útiles" (Mc Crae y Costa, 1999, p.25).

El factor Responsabilidad (C) se vincula con la capacidad de controlar los impulsos, los deseos y tentaciones. Las personas que se encuentran en el polo positivo son organizadas, planificadoras y fiables, lo cual se relaciona con un alto rendimiento académico o profesional. A la inversa, pueden exhibir un "chocante" sentido crítico, una pulcritud compulsiva o manifestar adicción al trabajo. Sin embargo, individuos con un menor sentido de la responsabilidad no carecen necesariamente de principios morales, simplemente son menos rigurosas en su aplicación, ya que son más descuidados en la consecución de sus objetivos.

En relación a las facetas, se afirma que su covariación dentro de un mismo factor se produce de manera positiva, como es el caso de la faceta Necesidad de Logro con respecto a la Autodisciplina. No obstante, dicha condición es de carácter probabilístico, ya que no siempre dos facetas de un factor común se relacionan de la manera indicada, por ejemplo, una Necesidad de Logro excesiva podría ser contraria a la faceta Sentido del Deber, lo cual representaría una covariación negativa o inversa.

La Ansiedad es la primera faceta del Neuroticismo, la cual se relaciona con intensidades elevadas de nerviosismo, aprensión y tensión; quien exhibe menos ansiedad se caracteriza por ser más bien relajado, tranquilo y optimista. También está la Hostilidad, la cual es una tendencia hacia la ira y estados relacionados, como la frustración y el rencor; una persona con niveles bajos en esta faceta es difícilmente irritable. En la faceta Depresión, por su parte, se suele experimentar sentimientos de culpa, desánimo, abatimiento y soledad; su menor intensidad no significa ausencia total de dichos estados, simplemente una menor ocurrencia.

Por otra parte, en la faceta Ansiedad social, se reconocen sensaciones de vergüenza, frustración e incomodidad con los demás. Un ansioso social es sensible al ridículo y propenso a sentimientos de inferioridad, es, usualmente, catalogado de tímido. En relación a la Impulsividad, existe una incapacidad para controlar los propios arrebatos, deseos y apetitos; experimentándose sentimientos de culpa por la "incontinencia". Del mismo modo, la Vulnerabilidad representa la incapacidad de luchar contra el estrés, y hacer frente a situaciones de difíciles.

En lo que respecta a la Extraversión, la faceta de Cordialidad se relaciona con personalidades afectuosas y amistosas: los individuos cordiales realmente disfrutan del contacto interpersonal, siendo hábiles en el establecimiento de nuevos vínculos; sus opuestos son reservados y distantes más que hostiles. Igualmente en el Gregarismo, existe una preferencia por la compañía de los demás; siendo su contrario personas de carácter solitario, y reacias hacia los estímulos sociales. En lo referente a la Asertividad, existen marcados rasgos de dominancia, animosidad y "brillo" social. Una persona asertiva habla sin titubeos y se convierte, a menudo, en líder del grupo. Los menos asertivos prefieren el "perfil bajo".

Por otro lado, la faceta Actividad se relaciona con la energía física. Los sujetos con altos índices son rápidos y vigorosos, sienten gran necesidad por estar siempre ocupados; por el contrario, los poco activos son individuos relajados y pausados más que perezosos. En relación a la Búsqueda de Emociones, existe un ansia por la

excitación y la estimulación, por los colores vivos y los ambientes ruidosos.

La faceta Emociones positivas se relaciona directamente con la alegría, el amor, y el entusiasmo. Con frecuencia personas que experimentan dichos estados son más cariñosos y optimistas: "Las investigaciones han demostrado que la felicidad y la satisfacción se relacionan a la vez con N y con E y que la faceta Emociones positivas es la más importante para predecir la felicidad." (Mc Crae y Costa, 1999, p.28). Sin embargo, personas con menos presencia de dicha faceta no son necesariamente desdichadas, más bien son individuos menos exuberantes y fogosos.

La Fantasía es la primera faceta de Apertura. Los individuos con altos índices, poseen una imaginación intensa, percibiendo sus vidas como ricas y creativas. Usan sus ensoñaciones como vías para acceder a su mundo interior más que una forma de evasión de la realidad; sus opuestos son seres prácticos, interesados sólo por las tareas inmediatas. Asimismo, los individuos con un alto porcentaje en Estética aprecian profundamente el arte y la belleza más que el promedio, aunque no necesariamente tengan talento artístico o buen gusto. Personas contrarias son insensibles y desinteresadas por dichos temas.

Con respecto a la faceta Sentimientos, individuos con niveles altos presentan una gran receptividad a los propios sentimientos y emociones interiores, considerando a las mismas como una parte importante de sus vidas. Perciben con mayor intensidad tanto la felicidad como la desdicha. En lo referente a las Acciones, existe una

tendencia hacia la consecución de actividades nuevas (ir a lugares lejanos, comer platos exóticos, etc). Las personas con un alto nivel en esta faceta prefieren la novedad y la variedad, sus contrarios son reacios al cambio.

En la faceta Ideas, existe tanto una gran curiosidad intelectual, como una inclinación por las corrientes de pensamiento innovadoras y poco convencionales. Si bien las personas con un alto índice en esta faceta disfrutan de las discusiones filosóficas y científicas, ello no significa necesariamente elevados niveles de inteligencia; sin embargo, dicha tendencia ayuda a desarrollar su potencial intelectual. Con respecto a la faceta Valores, hay una disposición para cuestionar los valores sociales, políticos y religiosos, siendo su polo opuesto un apego a la autoridad y a la tradición. Apertura es oposición a dogmatismo.

En el factor Responsabilidad, se encuentra la faceta Competencia. Se vincula con la sensación de la propia capacidad y eficacia: los individuos se observan confiados frente a las circunstancias. En el polo opuesto, poseen opiniones pobres de sus habilidades, menospreciándose con frecuencia. En la faceta Orden se muestran pulcros y bien organizados, mientras en su sentido inverso, pueden ser bastante desaliñados y descuidados. Con respecto al Sentido del deber, existe gran adherencia a los principios éticos y mandatos morales; siendo el desinterés y la poca fiabilidad característicos de su lado contrario.

Por último, en la faceta Necesidad de logro se muestran índices elevados de aspiración y trabajo constante en el logro de objetivos. A la inversa, se evidencia niveles de negligencia, pereza, pero sobre

todo de conformismo. Igualmente, en la faceta Autodisciplina, existe gran habilidad para la consecución exitosa de tareas debido a una alta motivación; en su polo opuesto, se produce una dilatación y un abandono eventual de las mismas. En el caso de la faceta Deliberación, hay una tendencia clara hacia la prudencia y la reflexión, encontrándose la precipitación en su lado contrario.

7.2.2 Naturaleza de la Amabilidad Rasgo

Amabilidad es un rasgo de la personalidad que se manifiesta en las características del comportamiento individual que se percibe como amable, cooperativo, cálido y considerado. En la psicología de la personalidad contemporánea, la Amabilidad es una de las cinco dimensiones principales de la estructura de la personalidad, lo que refleja las diferencias individuales en la cooperación y la armonía social. Las personas que puntúan alto en esta dimensión tienden a creer que la mayoría de la gente es honesta, decente y digna de confianza.

Las personas que califican bajo en amabilidad son generalmente menos interesadas en el bienestar de los demás y reportan tener menos empatía. Por lo tanto, estas personas tienen menos probabilidades de “salir de su camino” para ayudar a los demás. Un nivel bajo en amabilidad, a menudo, se caracteriza por el escepticismo sobre las intenciones de otras personas, dando lugar a la sospecha y la hostilidad. Individuos con niveles muy bajos exhiben una tendencia a ser manipuladores en sus relaciones sociales; teniendo más probabilidades de competir que cooperar.

Aunque se cree que el polo positivo del factor Amabilidad es socialmente más deseable y psicológicamente más saludable, existen situaciones en las cuales un nivel elevado representa un obstáculo más que una virtud; por ejemplo dentro del contexto de un tribunal de justicia o de una competencia. De esta manera, se puede afirmar que ninguno de los dos polos es intrínsecamente mejor que el otro, ya que su ajuste, en términos de la salud mental, se encuentra fuertemente determinado a las contingencias ambientales.

7.2.3 Facetas de la Amabilidad Rasgo

La Amabilidad es considerada un rasgo de orden superior, es decir, compuesta por un conjunto de sub-rasgos o facetas se agrupan estadísticamente. Las facetas o rasgos de nivel inferior que conforman la Amabilidad son:

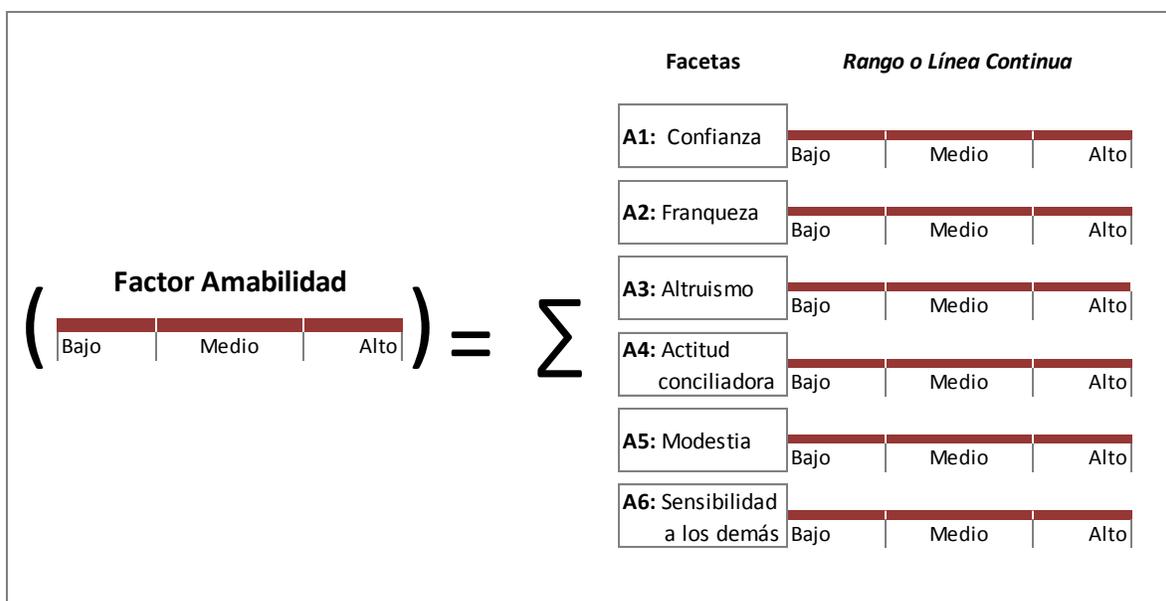


Figura 1. Relación de los Cincos Factores y sus Facetas

La Confianza es la primera faceta del factor Amabilidad. Las personas que están en el polo positivo consideran a los demás como honestos y bien intencionados; en sentido contrario, se pueden mostrar cínicas y escépticas. Asimismo, en la faceta Franqueza, pueden exhibirse como individuos sinceros e ingenuos; en el lado opuesto, tienden a manipular a través del halago o el engaño (ven dichas tácticas como habilidades sociales). En la faceta Altruismo, los sujetos se preocupan por el bienestar del otro, prestan ayuda a quienes la necesitan; en caso contrario, son más individualistas y rehúsan implicarse en los problemas ajenos.

Asimismo, en la faceta Actitud conciliadora los sujetos tienden a ser indulgentes con los demás, controlan sus instintos agresivos y perdonan con cierta facilidad. En el polo opuesto, pueden ser muy competitivos e iracundos. La faceta Modestia, por su parte, se vincula a rasgos de humildad y reserva (ello no significa carencia de autoconfianza y autoestima). A la inversa, los individuos se perciben superiores al resto, siendo catalogados por los pares como arrogantes. En la faceta Sensibilidad, las personas se afectan por las necesidades ajenas y otorgan importancia a las normas sociales. En el otro extremo, suelen ser poco compasivos, percibiéndose a sí mismos realistas y lógicos.

7.3 Satisfacción Laboral

7.3.1 Teoría de los Dos Factores

La Satisfacción Laboral, entendida como la actitud hacia el trabajo, se relaciona con el nivel de agrado o desagrado del empleado con respecto a su actividad laboral. Si bien es un constructo que ha sido explicado con teorías diversas, desde las motivacionales hasta las interaccionistas, la presente investigación adopta el planteamiento propuesto por Herzberg (1968).

La Teoría de los Dos Factores también conocida como Teoría Higiene-Motivacional, fue desarrollada por Frederick Herzberg, el cual sostenía que tanto la satisfacción y la insatisfacción en el lugar de trabajo actúan de manera independiente; ya que ciertos factores producen agrado o complacencia, mientras que otros ocasionan descontento.

De acuerdo a Herzberg, el ser humano no se complace con la satisfacción de las necesidades de primer orden en el trabajo (como el salario, la seguridad laboral o las condiciones de trabajo seguras); más bien, busca gratificar las necesidades psicológicas de mayor nivel, tales como el logro, el reconocimiento, las responsabilidades, el ascenso y la naturaleza del trabajo en sí. Si bien existe un paralelismo con la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow, Herzberg le añade una nueva dimensión en lo referente a la identificación de la motivación (originada ¿por factores internos o externos?).

El modelo de los dos factores considera que la presencia de un conjunto de características en el trabajo conduce a una mayor satisfacción en el mismo, mientras que otro grupo provoca lo contrario. Por tanto, Satisfacción e Insatisfacción no se encuentran en un mismo continuum (uno aumenta el otro disminuye, y viceversa); sino son dos fenómenos que se suceden de manera totalmente independiente. “Para mejorar las actitudes y la productividad en el trabajo, los administradores deben reconocer y atender ambos conjuntos de características, y asimismo no asumir que un incremento en la satisfacción no desemboca en una proporcional disminución en la insatisfacción”. (Herzberg, 1968).

La teoría de los dos Factores distingue entre: a) Motivadores.- (por ejemplo, el trabajo desafiante, la responsabilidad), son los que proveen satisfacción real, y están originadas de las condiciones intrínsecas de la labor misma, tales como el reconocimiento, el logro o el crecimiento personal. b) Factores Higiénicos.- (están la seguridad laboral, el salario o los incentivos), si bien su presencia no produce satisfacción real, su ausencia sí causa insatisfacción (Tabla 2). Dichos factores son extrínsecos a la labor en sí misma, e incluye aspectos como las políticas de la compañía, las prácticas de supervisión, la paga, etc.

Tabla 2. Teoría de los Dos Factores

FACTORES DE MOTIVACION	FACTORES HIGIENICOS
Logro	Salario y Beneficios
Reconocimiento	Política empresarial y Tipo de Administración
La Labor en sí misma	Relaciones con los compañeros
Responsabilidad	Ambiente físico
Crecimiento	Estatus
Seguridad Laboral	

La combinación de los factores higiénicos y de motivación resulta en 4 escenarios posibles: a) Alta Higiene + Alta Motivación: es la situación ideal, ya que los empleados se encuentran altamente motivados y, al mismo tiempo, tienen pocas quejas de su ambiente laboral. b) Alta Higiene + Baja Motivación: si bien los empleados poseen algunos reclamos con respecto a su ambiente, no están altamente motivados. El trabajo es, por tanto, percibido meramente como un “cheque”. c) Baja Higiene + Alta Motivación: los empleados están motivados, sin embargo, presentan muchas quejas. Una situación donde el trabajo es desafiante y excitante, pero los salarios y las condiciones mismas no están alineados con el mismo. d) Baja Higiene + Baja Motivación: la peor situación de todas. Los empleados están totalmente desmotivados, y, al mismo tiempo, presentan niveles elevados de insatisfacción en relación a su ambiente.

En esencia, los factores higiénicos sirven para asegurar que un empleado no muestre insatisfacción, en cambio, los factores de motivación son útiles para estimular niveles elevados de rendimiento.

Cabe señalar que el autor hace una diferencia entre movimiento y motivación, sosteniendo que el primero se origina de la naturaleza humana impulsada para evitar el dolor del medio circundante; más aún, toda necesidad aprendida se condiciona como resultado de la necesidad de satisfacer necesidades biológicas básicas. Por ejemplo, si se deseara que un perro se mueva, se le podría patear o recompensarlo con un dulce; la motivación para el movimiento, sin embargo, no está en el perro sino sólo se observa un movimiento, y no motivación por parte del can. De manera similar, si le pidiera a un empleado hacer algo a cambio de un incentivo, se podría pensar que está motivado, cuando en realidad es el mandato que ha producido su movimiento.

En consecuencia, la motivación es como una “batería autorecargable” interna; para que un empleado esté motivado, la energía o deseo para ponerse en acción debe provenir desde dentro. Para Herzberg, los motivadores son impulsos internamente generados, no son incentivos de origen externo, y es sobre esta distinción donde se observa la utilidad de la teoría de los dos factores y los pasos claves requeridos para instituir un genuino enriquecimiento del puesto.

7.3.2 Factores de la Satisfacción Laboral

Tabla 3. Factores de la Satisfacción Laboral

FACTOR	NOMBRE	DEFINICION
I	Significación de la Tarea	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
II	Condiciones de Trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
III	Reconocimiento personal y/o social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.
IV	Beneficios Económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

7.3.3 Teoría de la Discrepancia y Planteamiento Dinámico

Palma (2006, p. 17) hace referencia a la teoría propuesta por Locke, quien sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideren importantes y que se reconocen a través del propio trabajo; estos valores tienen que ser congruentes con las necesidades; es decir la satisfacción se deriva de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus necesidades y jerarquía de valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo en sus distintos aspectos y de lo que implica la consecución de los mismos.

La descripción de la faceta o aspectos del trabajo y el valor que le atribuimos son elementos que determinan los criterios de satisfacción; por lo que la insatisfacción puede generarse por:

. La discrepancia entre la cantidad de una faceta que el sujeto dice tiene el trabajo y el que le gustaría tener.

. El grado de importancia personal o valor que el trabajador asigna a cada faceta del trabajo y el que contrasta con la experiencia.

Asimismo, Palma (2006, p.19) señala que Bruggemann, Croskuth y Ulich plantearon que el grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales así como las influencias del medio y las construcciones significativas que se elaboran en dicha interacción. Pueden darse seis formas en esta graduación: satisfacción laboral progresiva, satisfacción laboral estabilizada, satisfacción laboral resignada, insatisfacción laboral constructiva, insatisfacción laboral fija y una pseudosatisfacción laboral.

Estas afirmaciones sugieren que la satisfacción es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por las significaciones personales, las mismas que dan lugar a manifestaciones dimensionadas de la actitud hacia el trabajo.

7.3.4 Teoría de las características del Puesto según Hackman y Oldham (1980)

Solf (2004, p. 11-13) hace referencia a la Teoría de Características del Puesto (TCP), la cual aborda tanto la Satisfacción Laboral como la Motivación Intrínseca, basando su análisis en la Necesidad de Crecimiento y las características del puesto. La TCP identifica cinco

características fundamentales relacionadas con la Satisfacción Laboral: Retroalimentación, Autonomía, Variedad de la habilidad, Identidad de la tarea e Importancia de la tarea. Asimismo señala la existencia de cinco variables (las tres primeras determinan la medida en que el trabajador percibe su puesto como algo “significativo”):

1. Variedad de la habilidad.- La medida en que un puesto determinado requiere que el trabajador realice actividades que exijan la utilización de una variedad de habilidades y destrezas.

2. Identidad de la tarea.- La medida en que un trabajo es completado, empezar un trabajo y terminarlo con un resultado visible.

3. Importancia de la tarea.- La medida en que un puesto produce un impacto sustancial y perceptible en la vida de otras personas, bien sea dentro de la organización o fuera de ella.

4. Autonomía.- La medida en que el puesto le da al trabajador libertad, independencia y discreción para programar lo que hace y determinar qué parte del trabajo se debe realizar. Esta dimensión está relacionada con el segundo estado psicológico crítico, de darle al trabajador un sentido de responsabilidad personal.

5. Retroinformación.- La medida en que el trabajador recibe información sobre la efectividad de sus esfuerzos, ya sea directamente de su trabajo o de alguna persona, como es el caso de un jefe, compañero de trabajo, cliente, etc.

8 Supuesto Teórico

La Amabilidad es un rasgo de la personalidad que influye en la exhibición de conductas de buen trato y cordialidad hacia los demás. Ello forma parte de lo que se denomina calidad de atención. En el caso de los trabajadores del Hospital Rebagliati, a fin de brindar un buen servicio, no sólo deben ejecutar las funciones preestablecidas de sus respectivos cargos, sino también exhibir una predisposición de servicio que satisfaga o cubra las expectativas de los pacientes.

Si se tiene en cuenta que diversos factores (tales como: la condición laboral del trabajador, el tipo de área de trabajo o la relación con su compañeros), influyen en los niveles de satisfacción del trabajador; es posible que dicha actitud se relacione de manera directa con el grado de amabilidad exhibido al momento de prestar un servicio. Asimismo, la satisfacción de un trabajador puede estar mediada por el grado de burocratización de su entorno laboral; es decir, si las políticas de la organización incentiva o castiga su iniciativa, establece adecuados canales de retroalimentación u observa al trabajador como un individuo integral y no sólo como un elemento más de su estructura (cosificación).

Se concluye, entonces, que un trabajador satisfecho no sólo será efectivo al momento de cumplir con sus funciones, sino también se mostrará interesado por el bienestar integral del paciente; lo que, en definitiva, repercutirá positivamente en la percepción de Calidad de Servicio por parte del mismo.

9 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú.

Hipótesis Específicas

Existen diferencias estadísticamente significativas entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los trabajadores del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grado de Instrucción.

Existen diferencias estadísticamente significativas entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los trabajadores del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grupo Ocupacional.

CAPITULO III.

METODOLOGIA DEL ESTUDIO

10 Tipo y Método de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada. A través del conocimiento de la relación entre la Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo del colaborador interno en el Hospital Rebagliati; se busca contribuir con el mejoramiento de la calidad de servicio centrado en el paciente, específicamente en lo que respecta al buen trato. Ello en el marco de la política de humanización de servicios de EsSalud, cuyo propósito es atender con calidez y respeto a los más de 10 millones de asegurados en todo el país.

De acuerdo a su naturaleza, la investigación posee un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. Busca encontrar el grado de correspondencia entre la Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo del colaborador interno en el Hospital Rebagliati, sin precisar sentido de causalidad; limitándose, más bien, a establecer concomitancia entre estas dos variables.

Se utilizó el método descriptivo por encuesta (Sánchez Hugo y Reyes C., 2002), buscándose estudiar la relación entre las dos variables en su forma natural y en un momento determinado, sin control directo sobre las mismas. Del mismo modo, a través

de la técnica de la encuesta, se recogió un número determinado de datos (muestra) extraídos de un número grande de casos (población).

11 Población de Estudio

La población está constituida por todos los trabajadores del Hospital Edgardo Rebagliati Martins: 5,137 individuos distribuidos de acuerdo a áreas denominadas Gerencias (Ver tabla 4). La gerencia clínica es una unidad orgánica del Hospital Rebagliati, que tiene a su cargo conducir y controlar los Departamentos y Servicios clínicos especializados del IV Nivel de Atención a los asegurados. Tiene por función dirigir, organizar y controlar que la atención de los servicios a su cargo se brinde con oportunidad y calidad, conforme a los lineamientos y normas, desarrollando una gestión por resultados e indicadores. Otras gerencias es el conglomerado de áreas y servicios quirúrgicos, ayuda al diagnóstico y administrativa.

Tabla 4. Distribución poblacional de trabajadores del Hospital Rebagliati, según Áreas o Gerencia

N°	Áreas	Frecuencia	Porcentaje (%)
1	Gerencia Clínica	638	12.42
2	Otras Gerencias	4,499	87.58
	Total	5,137	100

12 Diseño Muestral

El universo está conformado por 5,137 individuos (número total de colaboradores del Hospital Rebagliati). Según la fórmula estadística *d Cochran* (Ver Figura 2), la muestra teórica debe estar conformada por 385 sujetos como mínimo. Sin embargo, a través de un muestreo intencionado, se aplicaron los instrumentos a 675 individuos abordados en base a los estratos de distribución de los trabajadores, según Áreas o Gerencias; tal como se presenta en la tabla 5.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot q \cdot N}{C^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot q}$$

Figura 2. Fórmula estadística d Cochran

n = Número de muestra calculada

Z = Nivel de confianza elegido 95%, por tanto su valor es 1.96

P = Proporción esperada 0.5

q = Complemento de P (1 - P ó 1 - 0.5 = 0.5)

N = Población total, identificada o censada = 5,137 trabajadores.

C = Margen de error = 0.05

Tabla 5. Distribución muestral de trabajadores del Hospital Rebagliati, según Gerencias

N°	Áreas	Frecuencia	Porcentaje (%)
1	Gerencia Clínica	358	53.04
2	Otras Gerencias	317	46.96
	Total	675	100

13 Variables de Investigación

La presente investigación posee las siguientes variables de estudio: 1. Satisfacción Laboral y 2. Amabilidad Rasgo. Ambas descritas en la Tabla 6 (Relación de Variables de estudio) y esquematizadas en el siguiente diagrama:

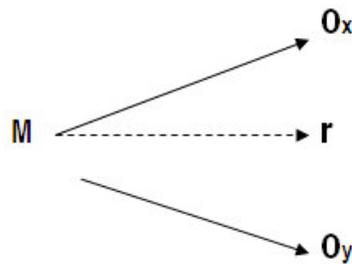


Figura 3. Esquema de Variables de Estudio

Donde:

M = La muestra de estudio (colaborador interno en el Hospital Rebagliati).

r = Coeficiente de Correlación.

O_(x,y) = Observaciones y mediciones de las variables.

X = Variable 1 – Satisfacción Laboral.

Y = Variable 2 – Amabilidad Rasgo.

Tabla 6. Relación de Variables de Estudio

N°	Variable de estudio	Definición	Indicadores	Escala de Medición
1	Satisfacción Laboral	<p>Actitud hacia el trabajo relacionada con el nivel de agrado o desagrado del empleado con respecto a su actividad, mediada por las características del entorno laboral.</p> <p>(Constructo extraído de la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo).</p>	<p>a) Significación de la Tarea. b) Condiciones de Trabajo. c) Reconocimiento Personal y/o Social. d) Beneficios Económicos.</p>	<p>Variable numérica continua. Escala de medición por intervalos.</p>
2	Amabilidad Rasgo	<p>Tendencia particular a reaccionar del individuo, relativamente permanente y amplia, a presentar conductas altruistas y de cordialidad. La persona amable simpatiza con los demás, está dispuesta a ayudar y considera que los demás se sienten igualmente satisfechos de hacer lo mismo.</p> <p>(Constructo extraído del Inventario de Personalidad NEO Revisado NEO PI-R de Costa y McCrae)</p>	<p>a) Confianza. b) Altruismo. c) Actitud Conciliadora. d) Sensibilidad a los demás.</p>	<p>Variable numérica continua. Escala de medición por intervalos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a las variables intervinientes se encuentran: 1. Nivel de Instrucción, 2. Grupo Ocupacional, 3. Gerencia Clínica y 4. Otras Gerencias. (Ver tabla 7 – Relación de Variables Intervinientes).

Tabla 7. Relación de Variables Intervinientes

N°	Variables Intervinientes	Definición
1	Nivel de Instrucción	Grado máximo de estudio formal realizado o en curso por el colaborador interno del Hospital Rebagliati. Se distinguen los siguiente niveles: primaria, secundaria, superior (técnica, universitaria y demás).
2	Grupo Ocupacional	Categoría que permite clasificar a los servidores de acuerdo a la naturaleza del servicio que presta. En el hospital Rebagliati se distinguen dos grandes grupos: Asistenciales (servicios únicamente destinados a dar atención sanitaria a los pacientes, están los médicos, enfermeras, técnicos de enfermería, y demás); y Administrativos (servicios destinados a la sistematización de los procesos relacionados con el buen funcionamiento de la organización en general).
3	Gerencia Clínica	Unidad orgánica del Hospital Rebagliati, que tiene a su cargo conducir y controlar los Departamentos y Servicios clínicos, especializados del IV Nivel de atención a los asegurados. Tiene por función dirigir, organizar y controlar que la atención de los servicios a su cargo se brinde con oportunidad y calidad, conforme a los lineamientos y normas, desarrollando una gestión por resultados e indicadores.
4	Otras Gerencias	Conglomerado del resto de áreas y servicios del HNERM.

Fuente: Elaboración propia.

14 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, se usó la técnica del cuestionario autoadministrado. Los instrumentos usados son:

a) La Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Tabla 8. Ficha técnica de Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Nombre	Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC).
Autora	Sonia Palma Carrillo.
Procedencia	Perú.
Administración	Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.
Duración de Prueba	15 minutos en formato físico. 5 minutos en formato computarizado.
Grupos de aplicación	Trabajadores en relación laboral de dependencia.
N° de Items	27 - no se especifica su distribución de acuerdo a los factores.
Calificación	Exclusivamente de modo computarizado.
Significación	Factor General Satisfacción. Factores Componentes (04): . Significación de la Tarea . Condiciones de Trabajo . Reconocimiento Personal y/o Social . Beneficios Económicos
Usos	Diagnóstico Organizacional.
Muestra tipificación	1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.
Baremos	Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional. Puntuaciones "T" por factores.
Materiales	Manual / Cuestionario (formato físico) / Disquete clave.

Tabla 9. Categorías Diagnósticas Escala SL-SPC

Nivel de Satisfacción	Significación Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Puntaje Total
Muy Satisfecho	37 ó más	41 ó más	24 ó más	20 ó más	117 ó más
Satisfecho	33 - 36	35 - 40	19 - 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 - 34	18 - 20	11 - 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 - 26	12 - 17	8 - 10	75 - 88
Muy Insatisfecho	23 ó menos	19 ó menos	11 ó menos	7 ó menos	74 ó menos

La Escala Satisfacción Laboral (SL-SPC) utilizó el método de Consistencia Interna – Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman (Tabla 10). Asimismo, en relación a la validez se empleó el análisis factorial como método, utilizándose la técnica rotación Varimax (Tabla 11).

Tabla 10. Confiabilidad Escala SL-SPC

Método / Coeficiente	Correlación
Consistencia Interna / Alfa de Cronbach	.84*
Mitades / Guttman	.81*

* ≤ 0.05

Tabla 11. Estructura Factorial Escala SL-SPC

Ítem	Componentes			
	1	2	3	4
1		7.60		
2				6.31
3	.633			
4	.534			
5				.779
6			.539	
7	.685			
8		.833		
9				.644
10				.566
11			.663	
12		.697		
13			.639	
14		.376		
15		.714		
16				.578
17		.624		
18	.589			
19			.584	
20		.767		
21	.694			
22	.802			
23		.804		
24			.210	
25	.759			
26	.765			
27		.452		

b) El Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R)

Tabla 12. Ficha técnica de Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R)

Nombre original	Revised NEO Personality Inventory.
Autores	Paul T. Costa Jr y Robert R. McCrae.
Procedencia	Psychological Assessment Resources, Inc.
Aplicación	Individual o colectiva.
Duración	Aproximadamente 40 minutos.
Ámbito de aplicación	Adolescentes y adultos.
N° de Items	32 correspondientes a la Escala del Factor Amabilidad.
Finalidad	Evaluación de la personalidad normal.
Baremación	Muestra de adultos segmentada en función del sexo.
Materiales	Manual, Cuadernillo y Hoja de respuestas del NEO PI-R.

Tabla 13. N° Items por cada faceta de la Amabilidad Rasgo

Facetas	Items
Confianza	4, 34, 64, 94, 124, 154, 184, 214
Altruismo	14, 44, 74, 104, 134, 164, 194, 224
Actitud conciliadora	19, 49, 79, 109, 139, 169, 199, 229
Sensibilidad a los demás	29, 59, 89, 119, 149, 179, 209, 239

Tabla 14. Categorías Diagnósticas comunes a todas las facetas del Factor Amabilidad

Punt. T	Categoría
>65	Muy alto
56 - 65	Alto
46 - 55	Medio
36 - 45	Bajo
<36	Muy Bajo

El Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R) ofrece una medida abreviada de las cinco principales dimensiones o factores de la personalidad y de algunos de los más importantes rasgos o facetas que definen cada dimensión. En conjunto, las 5 escalas fundamentales y las 30 escalas parciales del NEO PI-R permiten una evaluación global de la personalidad del adulto (Tabla 15). EL NEO PI-R es una medida de la personalidad normal que ha demostrado ser útil tanto en investigación como en situaciones clínicas.

La presente investigación administró la adaptación española del NEO PI-R, en lo que corresponde exclusivamente al factor Amabilidad y sus facetas correspondientes. La confiabilidad del cuestionario se realizó a través del método de consistencia interna – coeficiente alfa de Cronbach. Tal como se observa en la Tabla 16, los índices alfa obtenidos por cada faceta del factor Amabilidad pueden ser considerados aceptables, sosteniéndose que las puntuaciones de sus ítems son

congruentes, sin ser redundantes. Se puede afirmar, entonces, que en diferentes aplicaciones, arrojarían mediciones similares.

Tabla 15. Lista de Factores y Facetas que evalúa el NEO PI-R

N°	FACTORES	FACETAS
1	N Neuroticismo	N1 Ansiedad N2 Hostilidad N3 Depresión N4 Ansiedad Social N5 Impulsividad N6 Vulnerabilidad
2	E Extraversión	E1 Cordialidad E2 Gregarismo E3 Asertividad E4 Actividad E5 Búsqueda de Emociones E6 Emociones Positivas
3	O Apertura	O1 Fantasía O2 Estética O3 Sentimientos O4 Acciones O5 Ideas O6 Valores
4	A Amabilidad	A1 Confianza A2 Franqueza A3 Altruismo A4 Actitud conciliadora A5 Modestia A6 Sensibilidad a los demás
5	C Responsabilidad	C1 Competencia C2 Orden C3 Sentido del Deber C4 Necesidad de Logro C5 Autodisciplina C6 Deliberación

Tabla 16. Consistencia interna de las variables (coeficiente alfa de Cronbach)

NEO PI-R Amabilidad	alfa
A1 Confianza	0,66
A2 Franqueza	0,61
A3 Altruismo	0,52
A4 Actitud conciliadora	0,56
A5 Modestia	0,65
A6 Sensibilidad a los demás	0,44

En lo que respecta a la validez del instrumento, la adaptación española del NEO PI-R buscó que sus escalas representen de forma efectiva el modelo de los Cinco Factores, utilizando las técnicas correlacional y factorial aplicadas a las puntuaciones directas obtenidas por los sujetos de la muestra normativa. En la tabla 17 se observa que existen relaciones muy significativas entre las facetas del factor Amabilidad, y un muy poco o nada significativas entre las facetas de distinto factor.

Se consideró pertinente el empleo de la técnica factorial debido a las correlaciones tan significativas entre las escalas de un mismo factor. Un análisis de componentes principales con rotación Varimax, ha definido con mucha claridad la existencia de cinco grandes dimensiones. En la tabla 18, se evidencia además la existencia de un vínculo estrecho entre la Amabilidad y sus correspondientes facetas, lo que indica una carga factorial alta.

Tabla 17. Matriz de intercorrelaciones entre el factor Amabilidad y sus facetas en la muestra de tipificación.

Esc	A1	A2	A3	A4	A5	A6
N	-37	-21	-38	-40	0	-16
E	30	-9	44	9	-15	28
O	20	-6	21	-4	-7	26
A	69	70	70	74	62	64
C	30	25	44	33	6	29

Tabla 18. Estructura factorial de las facetas de la Amabilidad

NEO PI-R	Factores				
	N	E	O	A	C
Amabilidad					
A1 Confianza	-0,31	0,26	0,17	0,54	0,1
A2 Franqueza	-0,05	-0,13	-0,01	0,68	0,11
A3 Altruismo	-0,15	0,42	0,13	0,56	0,34
A4 Actitud conciliadora	-0,28	-0,03	-0,08	0,68	0,14
A5 Modestia	0,24	-0,09	-0,03	0,66	-0,04
A6 Sensibilidad a los demás	0,09	0,27	0,24	0,53	0,22

15 Procedimiento para Recolectar Datos

Para la identificación del problema, fue necesario recabar información estadística relacionada con la percepción acerca del servicio brindado en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM), por parte de su principal usuario: el paciente. Para ello se recurrió a diferentes fuentes, tales como: la Oficina de Atención al Asegurado (OAS), siendo el área que maneja el Libro de Reclamaciones, el buzón de sugerencias y elabora un informe mensual de quejas y reclamos remitido a la Gerencia Central del hospital.

Por otra parte, se tuvo acceso a la investigación realizada por DATUM: *Satisfacción del Usuario Externo por Centros Asistenciales de la Red Asistencial Rebagliati*, y a la *Encuesta Anual I y II de Satisfacción a 11 grupos ocupacionales* de la Red Asistencial Rebagliati. Tales informes fueron proporcionados por la Oficina de Calidad del HNERM.

Luego de la elaboración del marco teórico y la selección de los instrumentos acordes al mismo, se tuvo acceso a estadísticas provenientes del área de Recursos Humanos del HNERM, en relación a la población abordada. En base a esta información se podía agrupar a los colaboradores internos en función de diferentes variables, identificándose variables intervinientes como el grado de instrucción, el grupo ocupacional y el tipo de gerencia donde laboran dichos trabajadores.

Una vez establecida la muestra, se efectuaron las coordinaciones respectivas con la Gerencia del Hospital Rebagliati, para que de manera formal (a través de una carta circular), se informara a las jefaturas de las diferentes áreas y servicios con respecto a la finalidad de la investigación, se solicitara las facilidades para la aplicación de los instrumentos. La Jefatura de la Oficina de Atención al Asegurado (OAS) proveyó personal suficiente para que el levantamiento de información se desarrollará con mayor dinamismo. A través una instrucción previa a quienes apoyaron en esta parte de la investigación, se garantizó que el trabajo se realizará de manera coordinada y protocolizada.

En cada servicio, se administraron los dos instrumentos de manera individual, repartidos a fin de que se llenen en un tiempo máximo de 25 minutos. Se explicó las consignas respectivas enfatizando que ante cualquier duda no se dude en preguntar antes que inicie el llenado. Las instrucciones para la aplicación de la escala fueron aproximadamente de la siguiente manera: “Agradeceremos su valiosa colaboración para conocer sus puntos de vista vinculados al trabajo y a su actividad en EsSalud. Es necesario que responda marcando con una "X" en una de las seis alternativas de cada oración. Recuerde que su respuesta es importante y fundamental para la gestión de la Institución. Esta encuesta es de carácter ANÓNIMA, porque va dirigida a investigar factores psicosociales del comportamiento organizacional”

Concluido el levantamiento de información, se procedió a vaciar los datos obtenidos en una matriz ad hoc elaborada en el programa informático Excel, verificando hasta dos veces cada hoja de respuesta para evitar error alguno. Posteriormente, a través del

programa estadístico SPSS versión 14, se realizaron los análisis respectivos, elaborándose tablas y gráficos. Finalmente, se interpretaron los resultados, se establecieron las conclusiones y recomendaciones.

16 Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos

En el estudio se aplicaron el Coeficiente de relación Producto- momento de Pearson y la prueba T-Student, ya que la distribución de la muestra cumple con los supuestos establecidos para el uso de estas pruebas: Normalidad y Homogeneidad de varianzas.

De acuerdo al Test de Normalidad kolmogorov-Smirnov (Tabla 19) se observan que los datos son mayores al nivel de significancia establecido (Sig. > 0,05). Por ende, se concluye que tanto en Gerencia Clínica y Otras Gerencias los índices del Nivel de Amabilidad y Satisfacción Laboral se distribuyen en forma normal.

Tabla 19. Prueba de Normalidad - Prueba Kolmogorov-Smirnov según Gerencias

		Tests of Normality					
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Gerencia2		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Niveles de Amabilidad	Gerencia Clínica	.033	358	.200*	.992	358	.047
	Otras Gerencias	.053	317	.032	.989	317	.017
Satisfacción Laboral	Gerencia Clínica	.045	358	.075	.992	358	.039
	Otras Gerencias	.040	317	.200*	.994	317	.215

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Según el Test de Levene (Tabla 20), se observan que los datos son mayores al nivel de significancia establecido (Sig. > 0,05). Por ende, se concluye que tanto en Gerencia Clínica y Otras Gerencias la varianza en los índices del Nivel de Amabilidad y Satisfacción Laboral son homogéneas.

Tabla 20. Homogeneidad de Varianzas - Test de Levene, según Gerencias

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Niveles de Amabilidad	Equal variances assumed	.277	.599	1.266	673	.206	1.547	1.222	-.852	3.946
	Equal variances not assumed			1.263	656.448	.207	1.547	1.225	-.858	3.951
Satisfacción Laboral	Equal variances assumed	2.046	.153	-1.497	673	.135	-2.028	1.355	-4.689	.632
	Equal variances not assumed			-1.504	671.723	.133	-2.028	1.348	-4.676	.619

CAPITULO IV.

RESULTADOS

17 Relación entre las facetas de Amabilidad y los factores de Satisfacción Laboral

Como se observa la tabla 21, en general, los Niveles de Amabilidad y la Satisfacción Laboral del colaborador interno del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins (HNERM) exhiben una relación positiva ($r = 0.444$). Se observa, entonces, que rasgos como la gentileza, la cooperación y armonía social se vinculan con actitudes favorables del mismo hacia el ambiente de trabajo de dicho centro de salud. La Amabilidad como característica intrínseca del colaborador, está vinculada con la gratificación de sus necesidades psicológicas de mayor nivel (motivadores según Herzberg), tales como: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad y, sobre todo, por la naturaleza humanitaria del trabajo asistencial que realiza.

Asimismo, se observa que el factor Beneficios Económicos no está relacionado de forma significativa con la faceta Sensibilidad a los demás ($r = 0.049$). Ello indica que los aspectos remunerativos o incentivos pecuniarios (factores higiénicos), como producto del esfuerzo del trabajo realizado por el colaborador interno del HNERM, no están asociados con su nivel de preocupación por el paciente, quien más bien otorga relevancia a la vertiente humana de su actividad sanitaria. A pesar que este mismo factor posee relación con las demás facetas de la Amabilidad, sus respectivos coeficientes son más bien mínimos; por lo que se deduce que el interés crematístico no es una condicionante para que el trabajador exhiba cordialidad hacia el paciente.

Entre las correlaciones más altas están entre el factor Reconocimiento Personal y/o Social y la faceta Confianza ($r = 0.360$). Se infiere, entonces, que la disposición del colaborador interno del HNERM a creer que los demás son honestos y bien intencionados, está mediada por la relevancia que otorga éste a la evaluación propia o de los demás (jefes, pacientes, etc.), en función de los logros que pudiera alcanzar en el trabajo. Del mismo modo, está la correlación entre Reconocimiento Personal y/o Social con los Niveles de Amabilidad ($r = 0.488$); por lo que se observa que el impacto de los resultados del trabajo del colaborador está vinculado a sus tendencias altruistas, ya que otorga relevancia al aspecto humano del mismo (atención de pacientes), en base a la creencia que los demás poseen igual sensibilidad social.

Por otro lado, la faceta Altruismo posee relación significativa con el factor Significación de la Tarea ($r = 0.394$). El colaborador interno del HNERM considera que la importancia de su trabajo está en función de su nivel de esfuerzo, y la oportunidad para el logro de su realización personal en base al bienestar del paciente. Igualmente, la Significación de la Tarea posee relación con la faceta Sensibilidad a los demás ($r = 0.351$), el empeño por realizar un trabajo de calidad por parte del colaborador interno está mediado por su tendencia o disposición de ayuda hacia el paciente.

La faceta Actitud Conciliadora se vincula más con la Satisfacción Laboral ($r = 0.343$), infiriéndose que el colaborador interno del HNERM exhibe una tendencia a evitar los conflictos, procurando mantener relaciones armónicas con sus pares para brindar atención de calidad a los pacientes. Este sub-rasgo posibilita la propensión del trabajador a mostrar complacencia por su entorno.

Por último, se observa que, en general, el Factor Condiciones de Trabajo posee una mínima relación con los niveles de Amabilidad rasgo del colaborador interno del HNERM; así también, en específico, con sus respectivas facetas. Ello indica que la

exhibición de actitudes altruistas, solidarias y conciliadoras hacia el paciente, se manifiesta con independencia de la existencia o disponibilidad de elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones (infraestructura, equipos, instrumentos, insumos o aplicación efectiva de políticas de ergonomía o bioseguridad).

Tabla 21. Coeficientes de Relación Pearson entre las facetas de Amabilidad y los Factores de Satisfacción Laboral

	Confianza	Altruismo	Actitud Conciliadora	Sensibilidad a los demás	Total	Significación de la Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento Personal y/o Social	Beneficios Económicos	Total
Confianza	1									
Altruismo	0.429**	1								
Actitud Conciliadora	0.257**	0.293**	1							
Sensibilidad a los demás	0.299**	0.559**	0.207**	1						
Niveles de Amabilidad	0.721**	0.789**	0.629**	0.703**	1					
Significación de la Tarea	0.282**	0.394**	0.228**	0.351**	0.438**	1				
Condiciones de Trabajo	0.168**	0.140**	0.180**	0.145**	0.224**	0.259**	1			
Reconocimiento Personal y/o Social	0.360**	0.358**	0.336**	0.330**	0.488**	0.585**	0.457**	1		
Beneficios Económicos	0.148**	0.091*	0.266**	0.049	0.201**	0.114**	0.380**	0.368**	1	
Satisfacción Laboral	0.318**	0.314**	0.343**	0.281**	0.444**	0.602**	0.783**	0.815**	0.667**	1

** La Correlación es significativa al 0.01 (2 colas)

* La Correlación es significativa al 0.05 (2 colas)

17.1 Los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción

De acuerdo al nivel de instrucción del trabajador, existen diferencias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad de ambas gerencias (Ver tabla 22). En consecuencia, los trabajadores con grado de instrucción superior con respecto a los de nivel técnico, se muestran más confiados y simpatizan en mayor medida con los demás. Expresan mayor cordialidad (rehúyen la confrontación y el enfrentamiento), y están más preocupados por el bienestar ajeno. No hay diferencias en cuanto a la Satisfacción Laboral.

Tabla 22. Diferencia de medias aritméticas de los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción

	<i>Gerencia Clínica</i>			<i>Otras Gerencias</i>		
	<i>Profesionales</i>	<i>Técnicos</i>	<i>t</i>	<i>Profesionales</i>	<i>Técnicos</i>	<i>T</i>
Niveles de Amabilidad	148.78	144.02	2.724 *	148.33	141.20	3.468*
Satisfacción Laboral	115.49	116.95	-0.743	119.69	116.29	1.562

*Diferencia significativa al .05 (2 colas)

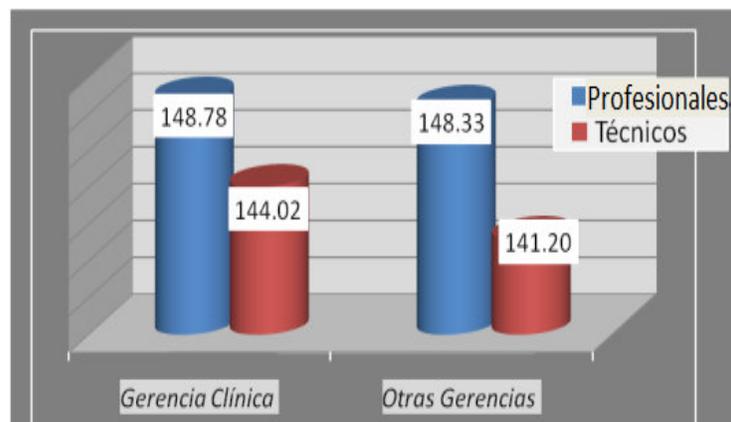


Figura 4. Diferencia de medias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad, según Nivel de Instrucción

17.2 Los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional

En función del grupo ocupacional, también existen diferencias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad. Sin embargo, tal diferencia se produce sólo en el grupo de Otras Gerencias (Ver tabla 23). Por tanto, los trabajadores asistenciales presentan mayores grados de afabilidad y simpatía que sus pares administrativos. Tienden a ser más condescendientes con los demás, a inhibir la agresión, y a perdonar. No existen diferencias en los Niveles de Amabilidad del grupo de Gerencia Clínica, ni en la Satisfacción Laboral de ambas gerencias.

Tabla 23. Diferencia de medias aritméticas de los Niveles de Amabilidad y Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional

		<i>Gerencia Clínica</i>			<i>Otras Gerencias</i>		
		<i>Asistenciales</i>	<i>Administrativos</i>	<i>t</i>	<i>Asistenciales</i>	<i>Administrativos</i>	<i>t</i>
Niveles de							3.743
Amabilidad		147.25	141.58	1.242	147.81	140.69	*
Satisfacción Laboral		116.20	111.75	0.832	118.81	116.52	1.134

*Diferencia significativa al .05 (2 colas)

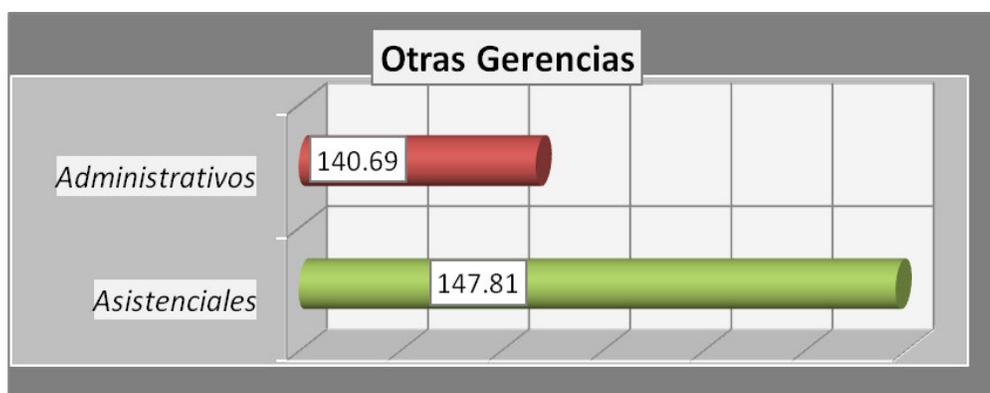


Figura 5. Diferencia de medias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad, según Grupo Ocupacional

18.3. Las Facetas de Amabilidad, según Nivel de Instrucción

Según el nivel de instrucción, existen diferencias estadísticamente significativas en las facetas Confianza y Sensibilidad a los demás. Tanto en la Gerencia Clínica y en las Otras Gerencias, los profesionales exhiben mayores niveles que los técnicos (Ver tabla 24). En consecuencia, el primer grupo está más dispuesto a creer que los demás son honestos y bien intencionados; los técnicos, más bien, pueden mostrarse un tanto recelosos. Del mismo modo, presentan mayores niveles de simpatía y preocupación por los demás, sintiéndose afectados por las necesidades ajenas. Otorgan mayor importancia a la vertiente humana de las normas sociales.

En el grupo de Otras Gerencias, hay diferencias estadísticamente significativas en la faceta Altruismo. Los profesionales en comparación a los técnicos, exhiben mayor interés por el bienestar de los otros; del mismo modo, muestran mayor disposición a prestar ayuda a los que la necesitan. No hay diferencias en la faceta Actitud Conciliadora de ambas gerencias. Tampoco en la faceta Altruismo del grupo Gerencia Clínica.

Tabla 24. Diferencia de medias aritméticas de las Facetas de Amabilidad, según Nivel de Instrucción

	<i>Gerencia Clínica</i>			<i>Otras Gerencias</i>		
	<i>Profesionales</i>	<i>Técnicos</i>	<i>t</i>	<i>Profesionales</i>	<i>Técnicos</i>	<i>T</i>
Confianza	36.07	33.04	4.703*	35.18	32.29	3.734*
Altruismo	39.85	38.77	1.842	39.59	37.95	2.298*
Actitud Conciliadora	34.20	35.07	-1.324	34.71	33.70	1.328
Sensibilidad a los demás	38.66	37.13	2.712*	38.86	37.27	2.345*

*Diferencia significativa al .05 (2 colas)

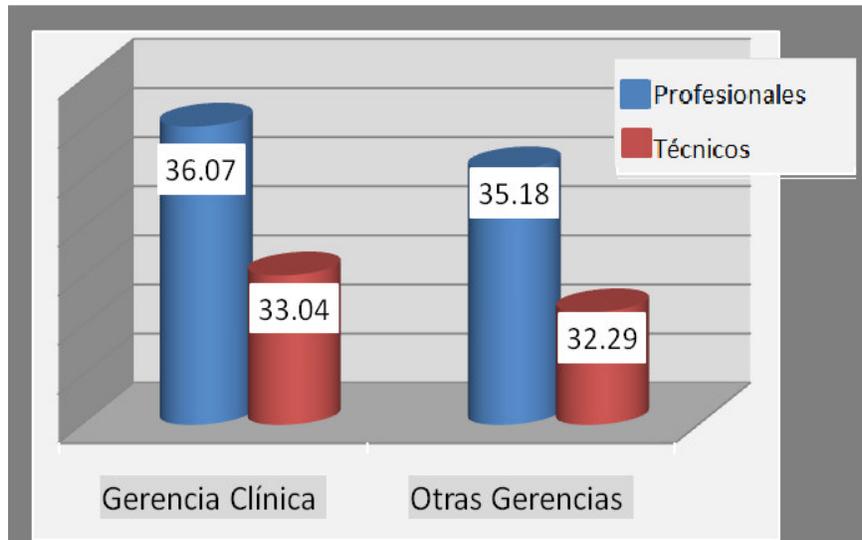


Figura 6. Diferencia de medias estadísticamente significativas en la Faceta Confianza, según Nivel de Instrucción



Figura 7. Diferencia de medias estadísticamente significativas en la Faceta Sensibilidad a los demás, según Nivel de Instrucción

17.3 Las Facetas de Amabilidad, según Grupo Ocupacional

Sólo en el grupo Otras Gerencias, existen diferencias estadísticamente significativas en todas las facetas de Amabilidad. Se observa que los trabajadores asistenciales alcanzan mayor puntuación que sus pares administrativos (Ver tabla 25). Por tanto, gustan ayudar a los demás, buscan conciliar más que enfrentar, se preocupan por el bienestar ajeno, y perciben a los otros con mayor benevolencia. No hay diferencias en el grupo de Gerencia Clínica.

Tabla 25. Diferencia de medias aritméticas de las Facetas de Amabilidad, según Grupo Ocupacional

	<i>Gerencia Clínica</i>			<i>Otras Gerencias</i>		
	<i>Asistenciales</i>	<i>Administrativos</i>	<i>t</i>	<i>Asistenciales</i>	<i>Administrativos</i>	<i>T</i>
Confianza	35.06	34.17	0.494	34.72	32.68	2.840*
Altruismo	39.50	39.17	0.217	39.73	37.48	3.503*
Actitud Conciliadora	34.54	31.25	1.957	34.74	33.21	2.210*
Sensibilidad a los demás	38.16	37.00	0.782	38.62	37.32	2.048*

*Diferencia significativa al .05 (2 colas)

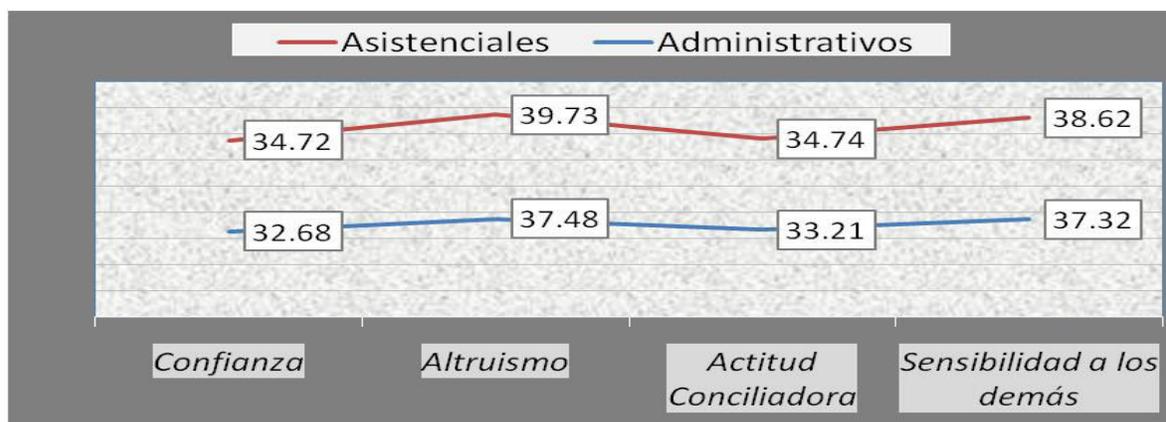


Figura 8. Diferencia de medias estadísticamente significativas en las Facetas de Amabilidad, según Grupo Ocupacional

17.4 Los Factores de Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción

Existen diferencias estadísticamente significativas en el factor Reconocimiento Personal y/o Social del grupo Otras Gerencias (Ver tabla 26). Por consiguiente, los Profesionales evalúan como importante la percepción que los compañeros de trabajo poseen con respecto a su desempeño o logros laborales. En cambio, el grupo de Técnicos no confiere demasiada relevancia a la valoración que los demás puedan tener de sus actividades.

En ambos grupos, no existen diferencias estadísticamente significativas en los factores Significación de la Tarea, Condiciones de Trabajo, ni Beneficios Económicos. Por ende, tanto los trabajadores profesionales como los técnicos, evalúan de manera similar la trascendencia de su trabajo, sus remuneraciones y las características de su ambiente laboral.

Tabla 26. Diferencia de medias aritméticas de los Factores de Satisfacción Laboral, según Nivel de Instrucción

	<i>Gerencia Clínica</i>			<i>Otras Gerencias</i>		
	<i>Profesionales</i>	<i>Técnicos</i>	<i>t</i>	<i>Profesionales</i>	<i>Técnicos</i>	<i>T</i>
Significación de la Tarea	31.98	31.86	0.242	32.68	31.69	1.811
Condiciones de Trabajo	25.76	26.93	1.457	28.37	26.80	1.638
Reconocimiento Personal y/o Social	38.05	37.48	0.801	38.96	37.17	2.381*
Beneficios Económicos	19.69	20.68	1.391	19.69	20.64	-1.359

**Diferencia significativa al 05(2colas)*

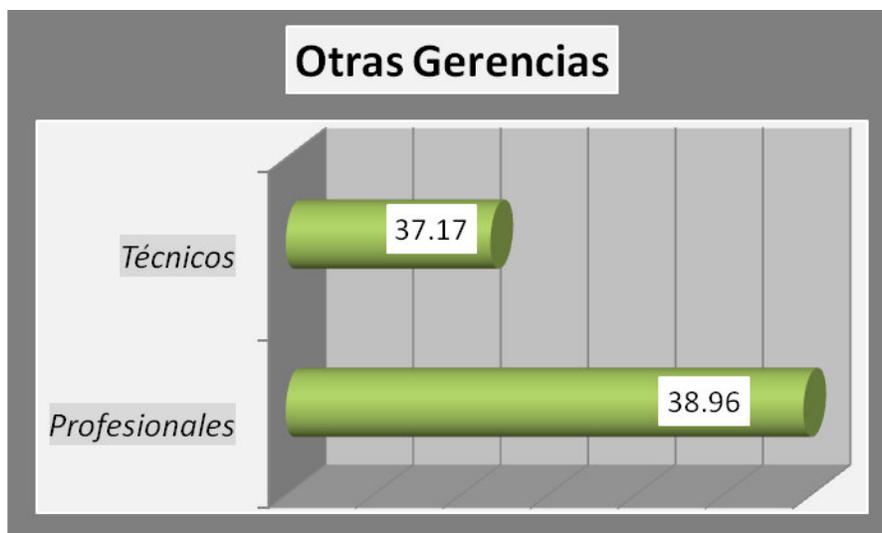


Figura 9. Diferencia de Medias estadísticamente significativamente en el factor Reconocimiento Personal y/o social, según Nivel de Instrucción

17.5 La Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional

Tanto en el grupo Gerencia Clínica como en Otras Gerencias, los trabajadores asistenciales y administrativos exhiben diferencias estadísticamente significativas en el factor Significación de la Tarea (Ver tabla 27). Los Asistenciales consideran que sus labores son más estimulantes, que logran sentido de esfuerzo y autorrealización. Por otro lado, se encuentran diferencias en el grupo Otras Gerencias tanto en el factor Beneficios Económicos como en el factor Reconocimiento Personal y/o Social. Los Asistenciales confieren mayor importancia a la evaluación de sus compañeros y jefes sobre los resultados de sus labores. No obstante, los Administrativos otorgan mayor trascendencia a las remuneraciones o incentivos económicos que sus actividades pueden reportar.

No hay diferencias en el factor Condiciones de Trabajo: Asistenciales y Administrativos evalúan de manera similar los aspectos físicos y normativos que regulan su actividad laboral.

Tabla 27. Diferencia de medias aritméticas de los Factores de Satisfacción Laboral, según Grupo Ocupacional

	<i>Gerencia Clínica</i>			<i>Otras Gerencias</i>		
	<i>Administrativos</i>	<i>t</i>		<i>Asistenciales</i>	<i>Administrativos</i>	<i>t</i>
Significación de la Tarea	32.11	28.42	2.924*	32.56	31.36	2.255*
Condiciones de Trabajo	26.19	27.08	-0.505	28.15	26.73	1.615
Reconocimiento Personal y/o Social	37.95	36.00	1.065	38.94	36.70	3.211*
Beneficios Económicos	19.95	20.25	-0.164	19.16	21.74	-3.848*

*Diferencia significativa al .05 (2 colas)

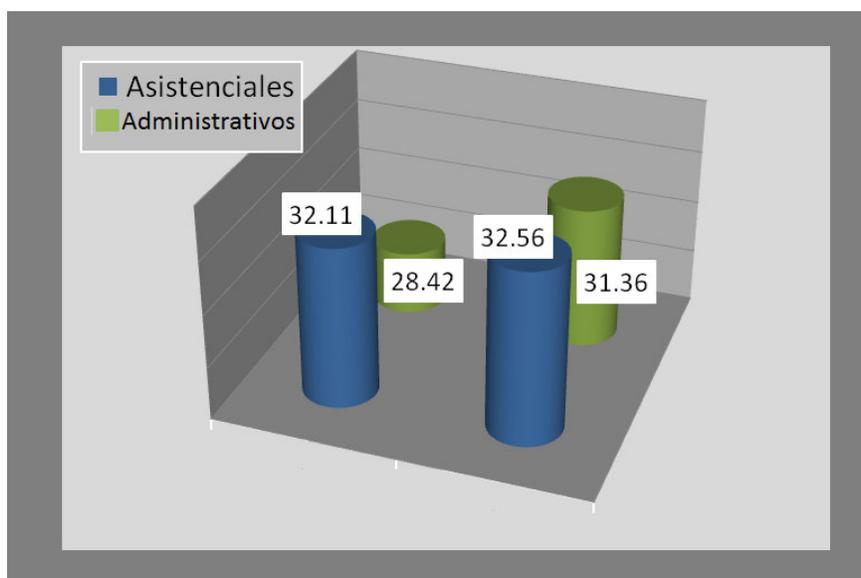


Figura 10. Diferencia de medias estadísticamente significativas en el Factor Significación de la Tarea, según Grupo Ocupacional

CAPITULO V.

DISCUSION

El presente trabajo tiene como elemento central la relación entre la Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Se debe tener en cuenta que dicho centro de salud se encuentra dentro de la categoría Nivel IV, debido a su alto nivel de especialización en los diferentes servicios que brinda a los pacientes adscritos a su jurisdicción; los cuales representan aproximadamente el 5,7% del total de la población del Perú, y quienes, en los últimos años, han mostrado un descontento creciente en relación al servicio recibido.

El Hospital Rebagliati es un centro de salud con más de 50 años de actividad, cuya organización no escapa al burocratismo, donde el trabajador es un “engranaje más de su maquinaria”, padeciendo fenómenos como la cosificación, el conformismo y la apatía; en detrimento de la atención empática que todo paciente tiene derecho a recibir. Por tanto, el estudio de estas dos variables responde a la inquietud por establecer lineamientos fiables para el manejo eficiente de los recursos humanos, en pos de una atención de calidad permanente centrado en él.

Del total de 5,137 trabajadores del Hospital Rebagliati, se tomó una muestra de 675 colaboradores, aplicando los dos instrumentos en un solo momento y formato; los cuales cumplían con los requisitos de confiabilidad y validez. Por otro lado, también se tomaron

en cuenta la influencia de variables intervinientes, tales como: el grado de instrucción, el grupo ocupacional y la gerencia correspondiente; lo cual enriquece la comprensión del fenómeno abordado.

A partir de los resultados se verifica la hipótesis general, ya que existe relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad rasgo de los colaboradores internos del hospital Rebagliati. Por tanto, existe acuerdo con los resultados de Chen (2006) en función de los efectos de los Rasgos de Personalidad en la Satisfacción Laboral, en que la Amabilidad rasgo y la Satisfacción Laboral se encuentran significativamente correlacionadas, especialmente con la satisfacción intrínseca y extrínseca. Del mismo modo, con los trabajos de Zimmerman (2008), ya que se observa que la personalidad tiene gran impacto en los comportamientos e intenciones de renuncia (factor condiciones de trabajo de la Satisfacción Laboral). Si bien el rasgo de estabilidad emocional predice de manera negativa las intenciones de renuncia, la Amabilidad correlaciona negativamente con las decisiones reales de renuncia. Por tanto, los rasgos disposicionales se encuentran relacionados con la Satisfacción Laboral.

Asimismo, se puede afirmar que el salario no tiene influencia en la manifestación de actitudes de simpatía y preocupación por los demás, situación que tiene correspondencia con el modelo de los Cinco Factores de la Personalidad propuesto por Costa y McCrea, el cual explica la personalidad a partir de una perspectiva integral, ya que reconoce los diversos estilos de conducta de un sujeto desde una perspectiva emocional, interpersonal, experiencial, actitudinal y motivacional. Por otro lado, la complacencia por ayudar a los demás cuando se requiere, y la disposición a creer que los otros son honestos y bien

intencionados, está ligada a la tendencia evaluativa del colaborador interno, en función de la distinción que los demás puedan hacer de sus logros laborales, o por el impacto de estos en resultados indirectos. Los resultados obtenidos apoyan los encontrados por Son, ya que existe relación estadísticamente entre la satisfacción de los empleados con la satisfacción de los clientes: “La calidad de servicio percibida por el cliente media, completamente, la relación entre la satisfacción del empleado y la satisfacción del cliente” (Brown y Lam, 2008).

Los colaboradores con grado de instrucción superior con respecto a los de nivel técnico, se muestran más confiados y simpatizan en mayor medida con los demás. Expresan mayor cordialidad (rehúyen la confrontación y el enfrentamiento), y están más preocupados por el bienestar ajeno. El primer grupo está más dispuesto a creer que los demás son honestos; los técnicos, más bien, pueden mostrarse un tanto recelosos. Del mismo modo, presentan mayores niveles de simpatía, sintiéndose afectados por las necesidades ajenas. Esta situación se explica en base a la teoría de los dos Factores de Frederick Herzberg, ya que los profesionales estarían más motivados debido a que las condiciones intrínsecas de su labor implican reconocimiento, mayor responsabilidad y una mayor línea de carrera. En cambio los colaboradores de nivel técnico poseen factores motivadores mucho más limitados dentro del hospital. En este sentido, también se explica porque los trabajadores asistenciales presentan mayores grados de afabilidad y simpatía que sus pares administrativos, puesto que el personal asistencial está conformado en su mayoría por trabajadores profesionales (médicos, enfermeras, asistentes sociales, etc).

Existen diferencias estadísticamente significativas en el factor Reconocimiento Personal y/o Social del grupo Otras Gerencias. Los Profesionales evalúan como importante la percepción que los compañeros de trabajo poseen con respecto a su desempeño o logros laborales. En cambio, el grupo de Técnicos no confiere demasiada relevancia a la valoración que los demás puedan tener de sus actividades. Tanto en el grupo Gerencia Clínica como en Otras Gerencias, los trabajadores asistenciales y administrativos exhiben diferencias estadísticamente significativas en el factor Significación de la Tarea. Los Asistenciales consideran que sus labores son más estimulantes, que logran sentido de esfuerzo y autorrealización.

Del mismo modo, se encuentran diferencias en el grupo Otras Gerencias tanto en el factor Beneficios Económicos como en el factor Reconocimiento Personal y/o Social. Los Asistenciales confieren mayor importancia a la evaluación de sus compañeros y jefes sobre los resultados de sus labores. No obstante, los Administrativos otorgan mayor trascendencia a las remuneraciones o incentivos económicos que sus actividades pueden reportar.

CONCLUSIONES

1. Los Niveles de Amabilidad y la Satisfacción Laboral del trabajador del hospital Rebagliati exhiben una relación positiva media. En general, el colaborador interno del Hospital Rebagliati tiende a mostrar actitudes y comportamientos de carácter conciliador (es condescendiente y evita el conflicto); empático (se interesa por las necesidades de los demás); altruista (se preocupa activamente por el bienestar del otro); y cordial (es afable, con disposición a calificar a los demás como honestos y bien intencionados).

Se infiere, por tanto, que la amabilidad como característica intrínseca del trabajador se relaciona con la gratificación de sus necesidades psicológicas de mayor nivel (motivadores según Herzberg), tales como: la Significación de la Tarea (evaluación del trabajo en función a que éste aporta sentido de esfuerzo y autorrealización); y Reconocimiento Personal y/o Social (nivel de importancia que el trabajador otorga a sus labores, de acuerdo al impacto positivo que éstas poseen en la organización).

2. El factor Beneficios Económicos no se relaciona significativamente con la faceta Sensibilidad a los demás del factor amabilidad rasgo. Los aspectos remunerativos o incentivos pecuniarios (factores higiénicos según Herzberg), no representan una condicionante para la expresión de actitudes de simpatía y preocupación por los demás.

3. Entre las correlaciones más altas se encuentran el factor Reconocimiento Personal y/o Social, tanto con la faceta Confianza como con los Niveles de Amabilidad rasgo. El colaborador interno del hospital Rebagliati pondera su trabajo en función a la opinión que los demás puedan tener sobre éste; considerando que la misma se basa en criterios fiables, que estimula la manifestación de conductas cordiales basadas en la vertiente humana de las normas.
4. El Altruismo y la Sensibilidad a los demás presentan mayor relación con el factor Significación de la Tarea. En consecuencia, la disposición del colaborador interno del hospital Rebagliati a evaluar su labor como atrayente y desafiante, está mediada por su preocupación por el bienestar de los demás, su disposición a prestar ayuda, y su afectación por las necesidades ajenas.
5. Existen diferencias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad de ambas gerencias de acuerdo al nivel de instrucción del trabajador. El personal profesional en comparación con el técnico del hospital Rebagliati, muestra mayor predisposición a exhibir actitudes y conductas afables y empáticas. Se infiere, por tanto, que el grado máximo de estudio formal obtenido por el trabajador media el buen trato hacia los demás.
6. Según el grupo ocupacional, existen diferencias estadísticamente significativas en los Niveles de Amabilidad. Se evidencia que el personal asistencial del hospital Rebagliati (trabajadores que brindan atención sanitaria), posee un repertorio mayor de habilidades sociales que sus pares administrativos (servidores destinados a la

sistematización de los procesos relacionados con el buen funcionamiento de la organización). En consecuencia, la naturaleza de servicio que se presta condiciona la expresión de conductas de mayor o menor sensibilidad hacia el otro.

7. Existen diferencias estadísticamente significativas en el factor Reconocimiento Personal y/o Social según nivel de instrucción. Los Profesionales evalúan como importante la percepción que los compañeros de trabajo poseen con respecto a su desempeño o logros laborales. En cambio, el grupo de Técnicos no confiere demasiada relevancia a la valoración que los demás puedan tener de sus actividades. El grado máximo de educación formal alcanzado está relacionado con la necesidad psicológica de mayor nivel (reconocimiento).
8. No existe diferencia en la evaluación de los factores Condiciones de Trabajo, Beneficios Económicos, y Significación de la Tarea, según el nivel de instrucción. Tanto profesionales y técnicos ponderan de manera similar la trascendencia de su trabajo, sus remuneraciones y las características de su ambiente laboral. El grado máximo de estudio formal alcanzado no está relacionado con los factores higiénicos (salario, infraestructura, etc); ni con uno de los motivadores (Logro).
9. Existen diferencias significativas en la evaluación del factor Significación de la Tarea, Reconocimiento Personal y/o Social, y Beneficios Económicos según el grupo ocupacional. El personal asistencial califica su labor más estimulante, de mayor impacto social y mejor remunerado que su par administrativo. La naturaleza

del servicio que se presta, media, en gran parte, el nivel de satisfacción del trabajador.

10. No hay diferencias en el factor Condiciones de Trabajo. El personal asistencial y administrativo evalúa de manera similar los aspectos físicos y normativos que regula su actividad laboral. La naturaleza de servicio que se presta no está relacionada con algunos de los factores higiénicos (ambiente físico y políticas de administración).

RECOMENDACIONES

1. Implementar programas que estimulen en el colaborador interno la exhibición de conductas y actitudes de cordialidad, gentileza y armonía social; basados en el reconocimiento de sus logros en el trabajo, y del impacto de los mismos en la organización.
2. Si bien el factor Beneficios Económicos no es una limitante para que el colaborador interno exhiba actitudes favorables hacia la realización de sus funciones; es necesario que la organización provea de condiciones de trabajo óptimas que garantice la prestación de servicios de calidad. Para ello, se sugiere la aplicación de un sistema de “monitoreo” permanente, que observe elementos tales como: infraestructura, equipos, materiales, recursos humanos, políticas de bioseguridad, etc.
3. Establecer políticas que acentúe la trascendencia de la labor efectuada por el colaborador interno, basada en criterios como el grado de empatía y el nivel de implicación activa hacia las necesidades de los demás; todo ello en pos del bienestar del paciente.
4. Fomentar la práctica efectiva de resolución de conflictos, a través del entrenamiento sistemático del colaborador interno en el manejo del estrés. De esta manera, no sólo se repercutirá positivamente en las relaciones interpersonales con sus pares, jefes y subordinados; sino también, en la exhibición de un buen trato hacia el paciente.

5. Utilizar programas de sensibilización y desarrollo de habilidades en el manejo de relaciones interpersonales, básicamente, dirigidos hacia colaboradores con nivel de instrucción técnica. De este modo, se busca equiparar los niveles de cordialidad y empatía de este conjunto de trabajadores, con los del grupo de grado de instrucción superior.
6. Diseñar programas de entrenamiento orientados hacia la adquisición y manejo de habilidades sociales en el personal administrativo, con el propósito de nivelar la exhibición de actitudes de cordialidad y empatía verificadas en el grupo asistencial.
7. Incrementar el nivel de valoración que posee el personal administrativo y los colaboradores con instrucción técnica en relación al tipo de funciones que realizan; es decir, aumentar su disposición hacia el trabajo, reconociendo que su esfuerzo también tiene un impacto altamente significativo para la organización.
8. Elaborar programas de enriquecimiento del puesto dirigido, principalmente, hacia el personal administrativo, cuya finalidad sería el logro de una evaluación positiva de este grupo hacia su trabajo. Por ende, los administrativos ponderarían sus funciones en base a criterios de mayor desafío y autorrealización.

REFERENCIAS

- Alcover, C., y Martínez, D. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid:Editorial McGraw-Hill/Interamericana.
- Aluja, A., y Blanch, A. (2002). Relaciones entre la Estructura del 16PF-5 y el Modelo de Cinco Grandes Factores de Personalidad. *Boletín de Psicología*, 75, 7-18.
- Arias, F. (1973). *Administración de Recursos Humanos*. México D.F: Editorial Trillas.
- Arias, F. (2001). *El Compromiso personal hacia la Organización y la Intención de Permanencia: algunos Factores para su Incremento*. México D.F: Editorial UNAM.
- Brown, S., y Lam, S. (2008). A Meta-Analysis of Relationships Linking Employee Satisfaction to Customer Responses. *Journal of Retailing*, Vol. 84, No. 3, pp. 243-255.
- Bruning, H., y Schraw, J. (2005). *Psicología Cognitiva y de la Instrucción*. Madrid: Pearson Educación. S.A.
- Cassaretto, M. (1999). *Adaptación del Inventario de Personalidad NEO Revisado(NEO PI-R) Forma S en grupo de estudiantes universitarios* (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica del Perú, Lima.
- Cattell, R. (1972). *El Análisis científico de la Personalidad*. Barcelona: Editorial Fontanella.

- Chen, Y. (2006). Study of the relationship of personality traits and job satisfaction among professional sales representatives in the pharmaceutical industry in Taiwan. *Nova Southeastern University*, 66(08), 4526.
- Chumpitaz, R., y Nicholas G. (2007). Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. *European Journal of Marketing*, 41, 836-867.
- Costa, P., y McCrae, R. (1999). *Inventario de Personalidad Neo Revisado (NEO PI-R), adaptado en España*. Madrid: Tea Ediciones.
- Darwish, A. (2000). Organizational Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Attitudes toward Organizational Change in a Non-Western Setting. *Personnel. Revista Farnborough*, 29, 567-592.
- David, R. (2003). *Administración Estratégica*. México D.F.: Pearson Educación.
- Du Brin, J. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México DF: Thomson.
- Eysenck, H. (1952). *Estudio científico de la Personalidad*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México DF: Oxford University Press.
- García, A., y otros. (2003). *Psicología Social y de las Organizaciones*. Madrid: Editorial Dykinson.

- Gerencia Central de Aseguramiento - EsSalud (2014, marzo). *Población Asegurada 2014*. Recuperado de <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
- Janelle, C. (1996). *Una Queja es un Favor*. Barcelona: Grupo Editorial Norman.
- Hackman, J., y Oldham, G. (1980). *Work redesign Readings*, MA: Addison- Wesley.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2006). *Metodología de la Investigación*. Iztapalapa: McGraw-Hill Internacional.
- Herzberg, F. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Bussiness Review*, pp.46, 53-62.
- Lapassade, G. (1977). *Grupos, Organizaciones e Instituciones*. Barcelona: Granica Editor.
- Lin, C., y Wang, H. (2007). Reliability and validity of nurses' job satisfaction scale and nurses' professional commitment. *Mid Taiwan J Med* 2007; 12(2):65-75
- Liebert, R., y Spiegler, L. (2000). *Personalidad. Estrategias y Temas*. México DF: International Thomson Editores.
- Lok, P., Crawford, J. (2001). Antecedents of Organizational Commitment and the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology*, 16 (8),594-613

Magee, M., y Hojat, M. (2001). Impact of Health Care System on Physicians' Discontent. *Journal of Community Health*, 26 (5), 357-365

Morán, A. (2004). *Psicología del Trabajo*. Málaga: Aljibe.

Nigel, B., y Geoffrey, L. (2005). Does Herzberg's motivation theory have staying power? *Journal of Management Development*, 24 (10), 929 – 943.

Ondrack, D. (1974). Defense mechanisms and the Herzberg Theory: An alternate test. *The Academy of Management Journal*, 17 (1), 79-89.

Palma, S. (2006). *Escala Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima: Editora y Comercialización CARTOLAN EIRL.

Pool, B., y Pool, S., (2007). "Are your executives committed to achieving your learning goals?: The key relationships between commitment, expectancy motivation and job satisfaction", *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, Vol. 21 Iss: 5, pp.33 - 34

Robbins, P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Prentice Hall.

Sánchez, H., y Reyes, M. (1987). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Talleres de Repro-Offset.

Solf, A. (2004). *Tesón y Orientación de Meta como Elementos del Modelo Motivacional de Hackman y Oldham*. (Tesis magistral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

Taylor, F. (1911). *Los Principios del Managment Científico*. Recuperado de

http://books.google.com.pe/books?id=eVFYBsm80ZYC&lpg=PT2&ots=x5_ySz_K7h&dq=LIBROS%20DE%20WINSLOW%20TAYLOR%20PRINCIPIO%20DE%20LA%20GESTION%20CIENTIFICA&lr&pg=PP1#v=onepage&q&f=false

Zimmerman, R. (2008). Understanding the Impact of Personality Traits on Individuals' Turnover Decisions: a Meta-analytic Path Model. *Personnel Psychology*, 61 (2), 309-348.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA LOGICA (1)

Problema	Objetivos	Hipótesis
<p>Pregunta General ¿Existe relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú en Lima Perú?</p> <p>Preguntas Específicas</p> <p>¿Existen diferencias entre los niveles de la Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grado de Instrucción?</p> <p>¿Existen diferencias en los niveles de la Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grupo Ocupacional?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la existencia de relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar si existe relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grado de Instrucción.</p> <p>Reconocer si existe relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grupo Ocupacional.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati en Lima Perú.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existen diferencias entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los trabajadores del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grado de Instrucción.</p> <p>Existen diferencias entre los Niveles de Satisfacción Laboral y la Amabilidad Rasgo de los trabajadores del Hospital Rebagliati en Lima Perú, según su Grupo Ocupacional.</p>
Importancia y Justificación	Variables	Método
<p>El Hospital Edgardo Rebagliati Martins es un complejo hospitalario dedicado al cuidado de los enfermos, el otorgamiento de prestaciones integrales de salud a la población asegurada, y la docencia. Brinda prestaciones de atención ambulatoria y hospitalaria altamente especializadas, a través de los servicios clínicos y quirúrgicos de alta complejidad.</p> <p>Su personal está conformado por 5,137 individuos entre personal asistencial (81%) y personal administrativo (19%). En la actualidad cuenta con 1500 camas, en sus consultorios externos se atienden a tres mil pacientes diarios y en sus quirófanos se realizan mil doscientas intervenciones quirúrgicas mensuales. El Departamento de farmacia atiende un promedio de aproximadamente trece mil recetas diarias (consulta externa, hospitalización, altas y emergencia).</p> <p>El Hospital es líder nacional en trasplantes, en sus instalaciones dispone de las modernas unidades de cuidados intensivos y el principal centro de hemodiálisis del país que funciona las 24 horas. Del mismo modo, es un centro docente que tiene convenios con todas las universidades, lo que permite la rotación en sus instalaciones de alumnos, internos y médicos residentes de todas las especialidades; por lo que posee la denominación de Hospital de Nivel IV (es decir, ofrece la mayor cantidad de especialidades, posee varios centros quirúrgicos así como una amplia área de hospitalización), lo cual le acredita como una institución preocupada en la mejoría permanente de la calidad de su gestión y asistencia, a fin de</p>	<p>1. Amabilidad.- Dimensión de las tendencias interpersonales. La persona amable es fundamentalmente altruista. Simpatiza con los demás, está dispuesta a ayudarles y cree que los otros se sienten igualmente satisfechos de hacer esto mismo. Por el contrario, la persona desagradable o antipática es egocéntrica, suspicaz respecto a las intenciones de los demás y más bien opositora que cooperadora.</p> <p>2. Satisfacción Laboral.- Características del contexto en el trabajo que influyen en los niveles de agrado o desagrado del empleado con respecto a su actividad laboral. Si bien su presencia no aumenta los niveles de satisfacción, la ausencia de estos factores puede originar insatisfacción en los trabajadores; por lo que se afirma que su presencia evita la insatisfacción.</p> <p>4. Nivel de Instrucción.- Tipo de conocimiento adquirido por el trabajador.</p> <p>5. Grupo Ocupacional.- Espacios donde se realizan los distintos servicios.</p>	<p>Tipo y Método de Investigación.- Investigación aplicada con un diseño descriptivo correlacional. Utiliza el método descriptivo por encuesta.</p> <p>Población de Estudio.- La población está constituida por todos los trabajadores del Hospital Edgardo Rebagliati Martins: 5,137 individuos entre empleados asistenciales y administrativos.</p> <p>Diseño Muestral.- Teóricamente la muestra se conformó por 385 sujetos. La determinación de dicha cifra se halló utilizando la fórmula estadística d Cochran. Sin embargo, a través de un muestreo intencionado, se aplicaron los instrumentos a 675 individuos divididos proporcionalmente en base a los estratos abordados por la distribución de los trabajadores según Grupo Ocupacional.</p> <p>Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.- Para la recolección de datos, se usó la técnica del cuestionario autoadministrado. Los instrumentos aplicados son: a) La Escala Satisfacción Laboral SL-SPC; y b) El Inventario de Personalidad NEO Revisado (NEO PI-R); los cuales son de tipo lápiz y papel, y de respuestas múltiples (tipo likert). El tiempo total de aplicación se ubica en el rango de 20 a 25 minutos aproximadamente por sujeto, dependiendo de la velocidad de respuesta.</p> <p>Procedimiento para Recolectar Datos.- Se administraron los dos instrumentos de manera individual,</p>
	Conclusiones	

garantizar la satisfacción de las necesidades de la población asegurada.

El presente estudio posee relevancia ya que busca establecer la relación entre la Satisfacción Laboral y los niveles de Amabilidad rasgo de los colaboradores internos del Hospital Rebagliati; considerando que la satisfacción es una actitud dentro de las organizaciones que predispone a sus integrantes en la exhibición de conductas positivas, que repercuten directamente con el trato al paciente. Así, la percepción de servicio de calidad en el sector salud es un elemento fundamental, si se tiene por misión el respeto y la valoración del paciente basada en la humanización de su atención.

1. Los Niveles de Amabilidad y la Satisfacción Laboral del trabajador del hospital Rebagliati exhiben una relación positiva ($r= 0.444$). Rasgos como la cordialidad, gentileza o generosidad se vinculan a actitudes favorables hacia el ambiente organizacional, como el agrado por los compañeros de trabajo o por las funciones que se desempeñan.
2. El factor Beneficios Económicos no se relaciona significativamente con la faceta Sensibilidad a los demás del factor amabilidad rasgo; por lo que se puede afirmar que el salario no tiene influencia en la manifestación de actitudes de simpatía y preocupación por los demás.
3. Entre las correlaciones más altas se encuentran el factor Reconocimiento Personal y/o Social, tanto con la faceta Confianza ($r=0.360$) como con los Niveles de Amabilidad rasgo ($r=0.488$). La complacencia por ayudar a los demás cuando se requiere, y la disposición a creer que los otros son honestos y bien intencionados; está ligada a la tendencia evaluativa del trabajador, en función de la distinción que los demás puedan hacer de sus logros laborales, o por el impacto de estos en resultados indirectos.
4. El Altruismo ($r=0.394$) y la Sensibilidad a los demás ($r=0.351$) presentan mayor relación con el factor Significación de la Tarea. El interés activo por el bienestar del otro y la tendencia a otorgar mayor importancia a la vertiente humana de las normas sociales; se relacionan con la disposición del trabajador a considerar que su actividad logra sentido de esfuerzo, realización y equidad.

repartidos a fin de que se llenen en un tiempo máximo de 25 minutos. Se explicó las consignas respectivas enfatizando que ante cualquier duda no se dude en preguntar antes que inicie el llenado.

Técnica de Procesamiento y Análisis de Datos.- Se aplicaron los estadísticos Coeficiente de relación Producto- momento de Pearson y prueba T-Student, ya que se adecuan más a los tipos de variables a estudiar. Sólo se han consignado los resultados estadísticamente significativos. Se utilizó la hoja Excel para el diseño de una base de datos. Se usó el programa estadístico SPSS.

Encuesta para Trabajadores de EsSalud

Agradeceremos su valiosa colaboración para conocer sus puntos de vista vinculados al trabajo y a su actividad en EsSalud. Es necesario que responda marcando con una "X" en una de las seis alternativas de cada oración. Recuerde que su respuesta es importante y fundamental para la gestión de la Institución. Esta encuesta es de carácter ANÓNIMA, porque va dirigida a investigar factores psicosociales del comportamiento organizacional.

Marcar un solo número en cada ítem

Completamente Desacuerdo	1		Levemente de Acuerdo	4
Moderadamente Desacuerdo	2		Moderadamente de Acuerdo	5
Levemente Desacuerdo	3		En total Acuerdo	6

		Alternativa de Respuesta					
		1	2	3	4	5	6
1	Soy desconfiado respecto a las intenciones de los demás.						
2	Algunas personas creen que soy egoísta y egocéntrico.						
3	Prefiero cooperar con los demás que competir con ellos.						
4	Los líderes políticos deben ser más conscientes del aspecto social y humano de sus programas.						
5	Cuando alguien es atento conmigo me produce desconfianza.						
6	Trato de ser cortés con todo el que conozco.						
7	Puedo ser sarcástico y mordaz si es necesario.						
8	En general, soy duro y poco sentimental en mis actitudes.						
9	Creo que la mayoría de la gente tiene en general buena intención.						
10	Algunas personas piensan de mí que soy frío (a) y calculador (a).						
11	Me resulta difícil expresar rabia aunque tenga la razón.						
12	Hagamos lo que hagamos por los pobres y los ancianos, nunca será demasiado.						
13	Creo que la mayoría de la gente se aprovecharía de uno si se la dejara.						
14	Por lo general trato de pensar en los demás y ser considerado.						
15	Si alguien me cae antipático, se lo digo.						
16	Los mendigos me inspiran antipatía.						
17	Creo que la mayoría de la gente con la que trato es honrada y fidedigna.						
18	Se me conoce por mi poca generosidad.						
19	Cuando me han ofendido, intento perdonar y olvidar.						
20	Las necesidades humanas deben estar delante de las ganancias económicas.						
21	Mi primera reacción es confiar en la gente.						
22	La mayoría de las personas que conozco les caigo simpático.						
23	Si alguien empieza a pelearse conmigo, también estaría dispuesto a						

		Alternativa de Respuesta					
		1	2	3	4	5	6
	pelear.						
24	Creo que todos los seres humanos merecen respeto.						
25	Siempre pienso lo mejor de la gente.						
26	Me considero una persona caritativa.						
27	Soy porfiado y testarudo.						
28	Me inspiran lastima los que son menos afortunados que yo.						
29	Tengo bastante fe en la naturaleza humana.						
30	Me aparto de mi camino por ayudar a los demás.						
31	Con frecuencia me engancha en discusiones con mi familia y mis compañeros.						
32	Antes preferiría ser conocido como una persona misericordiosa que como una persona recta.						
33	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.						
34	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.						
35	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.						
36	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.						
37	Me siento mal con lo que gano.						
38	Siento recibir maltrato por parte de EsSalud.						
39	Me siento útil con la labor que realizo.						
40	El ambiente donde trabajo es confortable.						
41	El sueldo que tengo es bastante aceptable.						
42	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.						
43	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.						
44	Me disgusta mi horario.						
45	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.						
46	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.						
47	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.						
48	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.						
49	El horario de trabajo me resulta incómodo.						
50	Me complacen los resultados de mi trabajo.						
51	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.						
52	Me siento cómodo en el ambiente físico en el que laboro.						
53	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.						
54	Me gusta el trabajo que realizo.						
55	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.						
56	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.						
57	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.						
58	Me gusta la actividad que realizo.						
59	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.						

Por favor, marque con una "X" o escriba donde corresponda.

**MUCHAS GRACIAS !!!
NO OLVIDE CONTESTAR TODAS LAS ORACIONES**

NOMBRADO <input type="checkbox"/>	CONTRATADO <input type="checkbox"/>	PROFESION <input type="text"/>
SEXO <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	ESTADO CIVIL <input type="text"/>	GRUPO OCUPACIONAL <input type="text"/>
EDAD <input type="text"/>	N°DE HIJOS <input type="text"/>	AREA DE TRABAJO <input type="text"/>
		CARGO <input type="text"/>

SUGERENCIAS
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>
<input type="text"/>