



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE MEDICINA

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE SALUD

Factores motivacionales y la satisfacción
laboral de los residentes de medicina humana
en el Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima-
Perú 2020

Nombre del Autor: Ruben Eduardo Rucano Maguiña

Nombre del Asesor: Fernando Enrique Durand Concha

LIMA – PERÚ

2020

I. RESUMEN

La presente investigación tiene la finalidad de identificar los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana en las diversas especialidades ofrecidas en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, con objeto de relacionar los factores de motivación y la satisfacción laboral de los médicos residentes, con la finalidad de contribuir en el proceso de mejora continua de la formación de los médicos generales que optan por realización de la segunda especialidad profesional en medicina humana. La población de estudio corresponde a los médicos residentes de las distintas especialidades médicas de los diferentes años académicos. Método: Se aplicará el cuestionario de Motivación Herzberg y la encuesta de “Satisfacción del Personal de Salud” este último diseñado por el Ministerio de Salud. El diseño de la investigación es descriptivo, observacional, transversal tipo correlacional, y para el análisis de los datos se utilizará la prueba de correlación de Pearson.

Palabras clave: motivación, médicos, satisfacción en el trabajo.

II. INTRODUCCION

Hoy en día, hablar de la calidad de atención en salud se ha convertido en un requisito fundamental de la gestión hospitalaria tanto en entidades públicas como privadas. Si bien la calidad de la atención en salud es compleja, no tan solo por el resultado de las relaciones de estructura y los procesos de organizacionales, sino también las interrelaciones personales entre el personal de salud (usuarios internos) y los usuarios externos. En Pro de ello, Donabedian (1990)¹ definió el proceso de atención médica como una cadena compleja de hechos en que cada uno de ellos es un fin o terminación del anterior y una condición necesaria para el que sigue.

Desde luego, en Perú, desde inicios del siglo XXI, el Ministerio de Salud estableció un marco de Lineamientos de Política Sectoriales que aprobaba un sistema de Gestión de la Calidad, que han ido perfeccionado con el devenir de los años, debido a los cambios del marco de la gestión en salud en los diversos sistemas de salud de otros países, transformaciones que han sido incorporados en la calidad, la evaluación de la satisfacción de los usuarios internos y externos por la atención recibida.

En tanto, Robbins (1998)² describe que la motivación laboral fomenta la voluntad de las personas a alcanzar las metas de la organización, condicionado su esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. Claro está que un trabajador motivado o satisfecho realiza su labor de la mejor forma posible, se esfuerza en colaborar, es puntual, dedicado y hasta trabaja tiempo extraordinario si es preciso tal como lo expone (Carpio y Villalobos 2009)³.

En pro de la motivación, mediante Decreto Legislativo N° 1153 se aprobó la “Regulación de la política integral de compensaciones y entregas económicas del personal de la salud al servicio del estado”, el cual tiene la finalidad que los profesionales de salud brinden servicios de calidad en materia salud al ciudadano.

La comprensión de aquellos constituye un pilar fundamental en la gestión institucional, pues refleja el comportamiento organizacional y cultura, y su medición

permite la cuantificación para su posterior mejora. Tal como lo considera Iñigo Larrea que “una herramienta de gestión que sirve para detectar que deficiencias encuentran los trabajadores en su relación con la empresa y que aspectos les satisfacen y cuales les producen insatisfacción desmedida. El fin último es que la dirección analice esas disfunciones o deficiencias y tome en su caso las correspondientes acciones de mejora”.

Como sostiene Donabedian la búsqueda de la calidad constituye la dimensión ética de la vida profesional, con ella todo esfuerzo razonable de monitoreo de la calidad tendrá éxito, sin ella el más ingenioso de los sistemas de monitoreo fracasará. Existen muchos enfoques para la evaluación de la calidad de un sistema de salud, lo más importante es, sin duda, el garantizar una calidad adecuada (Garantía de Calidad).

El resultado final de la atención es producto de las múltiples y diversas interacciones entre el usuario externo, los trabajadores de la salud, la práctica médica, los cuales se brindan en una infraestructura adecuada y con un equipamiento óptimo.

El presente proyecto lo consideramos como un trabajo original, pues no existe un estudio integral que determine el grado de motivación y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana, que contribuya a mejorar los estándares de calidad en la formación profesional de la segunda especialidad médica.

Consideramos como relevancia científica y contemporánea, dado que los gerentes regionales de salud, directores generales del sector salud, Universidades formadoras de médicos especialistas podrán establecer medidas que mejoren los procesos de calidad y enseñanza en los ambientes hospitalarios.

Desde un punto de vista social, el estudio reflejará la situación actual con respecto a la formación de los médicos especialistas en el Hospital Nacional Cayetano Heredia.

III. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar los factores motivacionales y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana en el hospital nacional cayetano Heredia.

Objetivo Especifico

- 1) Determinar la relación entre los factores extrínsecos de la motivación y la satisfacción laboral en los médicos residentes de medicina humana del Hospital Nacional Cayetano Heredia
- 2) Determinar la relación entre los factores intrínsecos de la motivación la satisfacción laboral de los médicos residentes de medicina humana del Hospital Nacional Cayetano Heredia
- 3) Relacionar los factores de la motivación y satisfacción laboral de los médicos residentes de medicina humana del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

IV. MATERIAL Y METODOS

a. DISEÑO DEL ESTUDIO

El diseño que corresponde al estudio es descriptivo, observacional, transversal tipo correlacional, porque los datos se obtendrán del personal médico residente en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, en un solo tiempo.

b. POBLACIÓN

La población de estudio se compone por los médicos residentes que se encuentran realizando la segunda especialidad profesional en medicina en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, donde cursan el programa de Residentado médico, durante el periodo 2020. Ahora bien, al trabajar con toda la población objetivo, no se requiere realizar un muestreo.

Criterios de Inclusión

- Médicos residentes del primero, segundo, tercer, cuarto y quinto año según correspondiera al periodo de formación.
- Médicos residentes que adjudicaron la realización de la segunda especialidad médica en el hospital.
- Médicos que acepten participar en el estudio.

Criterios de Exclusión

- Médicos asistentes del hospital.

c. DEFINICION OPERACIONAL DE VARIABLES

Variable independiente:

Factores Intrínsecos de la Motivación

Indicadores

- Logro
- Reconocimiento
- Trabajo en si
- Responsabilidad
- Crecimiento y ascenso

Factores Extrínsecos de la Motivación

Indicadores

- Política de la empresa
- Supervisión
- Relación con el Supervisor
- Condiciones de trabajo
- Salario
- Relaciones Interpersonales

Variable dependiente:

Satisfacción laboral

Indicadores

- Trabajo actual
- Trabajo en general
- Interacción con el jefe inmediato
- Oportunidades de progreso

- Remuneración e incentivos
- Interrelación con los compañeros de trabajo
- Ambiente de trabajo

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de Valoración
Variable Independiente Motivación Laboral	Factores extrínsecos	Política de la empresa	15,16,17,18	Bajo nivel de Motivación= 34 – 79 puntos.
		Supervisión	20,21,22	
		Relación con el supervisor	23,24,25,26	
		Condiciones de trabajo	27,28,29	
		Salario	30,31,32	
		Relaciones Interpersonales	33,34	
	Factores Intrínsecos	Logro	1,2,3	Alto Nivel de Motivación= 126-170 puntos.
		Reconocimiento	4,5,6	
		Trabajo en si	7,8	
		Responsabilidad	9,10,11,12	
Variable Dependiente Satisfacción Laboral	Factores laborales	Trabajo actual	1,2,3,4	El nivel de satisfacción se establece de manera porcentual
		Trabajo en general	5,6,7	
		Interacción con el jefe inmediato	8,9,10,11,12	
		Oportunidades de progreso	13,14	
		Remuneración e incentivos	15,16	
		Interrelación con los compañeros de trabajo	17,18	
		Ambiente de trabajo	19,20,21,22	

d. PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS

1) Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos implicará tres actividades estrechamente vinculadas entre sí: Elegir la técnica de recolección de datos, seleccionar un instrumento, aplicar ese instrumento y preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)⁴.

2) Técnica:

- **Encuesta**

En este estudio para la recolección de los datos se aplicará, la técnica de la encuesta, que permitirá obtener información sobre motivación y satisfacción laboral de los profesionales médicos residentes.

- **Instrumento**

Para este estudio se utilizará dos instrumentos de recopilación de información basado en un Cuestionario sobre Motivación de Herzberg y la Satisfacción laboral validados en el personal de Salud, los cuales serán aplicados a los profesionales de médico residentes.

- **Cuestionario de motivación Herzberg**

La escala de motivación basada en los planteamientos teóricos de Frederick Herzberg diseñado con la técnica de Likert, contiene 34 ítems para medir los factores motivacionales y de higiene planteados por el autor, así como el nivel motivacional en general.

Los cuestionarios de motivación serán contestados por el profesional médico utilizando una escala de Likert seleccionando el nivel que más satisfaga su opinión.

Evaluación cuestionario de motivación:

La calificación acorde a los baremos establecidos permitió obtener la calificación según dimensiones:

- **Factores extrínsecos:** Política de empresa, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo, salario y relaciones interpersonales
- **Factores intrínsecos:** Logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento y ascenso

Para la evaluación de los ítems del siguiente cuestionario se siguieron los siguientes pasos:

Cada ítem fue calificado en cinco categorías:

- Totalmente en desacuerdo = recibirá una puntuación de 1 puntos
- En desacuerdo = La puntuación será de 2 puntos
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = Puntuación 3 puntos
- De acuerdo = Recibirá una puntuación de 4 puntos
- Totalmente de acuerdo = recibirá la puntuación de 5 puntos.

Para la evaluación global se adicionaron los puntos obtenidos por cada profesional, los que fueron comparados con la siguiente escala de calificación para determinar el nivel de desempeño laboral, tal como se detalla:

- **Bajo Nivel de Motivación:** Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 34 hasta 79 puntos.
- **Nivel Medio de Motivación:** Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 80 hasta 125 puntos.
- **Alto Nivel de Motivación:** Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 126 hasta 170 punto

- **Cuestionario de satisfacción laboral**

El nivel satisfacción laboral fue diseñado por Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud del Perú, el mismo que contiene 22 parámetros, agrupados en 7 factores representativos, siendo la técnica de Likert aplicada para cada cuestionario.

Está compuesta 22 preguntas distribuidas en 7 dimensiones:

- Trabajo actual
- Trabajo en general
- Interacción con el jefe inmediato
- Oportunidades de progreso
- Remuneración e incentivos
- Interrelación con los compañeros de trabajo
- Ambiente de trabajo

Para la tabulación de los ítems del siguiente cuestionario se siguieron los siguientes pasos:

Cada ítem recibió un código para cada categoría:

- Totalmente de acuerdo con la opinión = recibió el código 5
- Mayormente de acuerdo con la opinión = recibió el código 4
- Indiferente a la opinión = recibió el código 3
- Pocas veces de acuerdo con la opinión = recibió el código 2
- Totalmente en desacuerdo con la opinión = recibió el código 1

La cuantificación de las distintas respuestas por pregunta se expresa de manera porcentual, es decir se contabiliza la opción correspondiente (ejemplo cuantos encuestados marcaron 5,4,3,2,1) por cada pregunta, así como en total, y se divide entre el total de encuestados, por lo que, el porcentaje obtenido será valorado de la siguiente forma:

- Los que marcaron los códigos 5 y 4 representan la satisfacción laboral
- Los que marcaron los códigos 2, son indiferentes a los parámetros evaluados.
- Los que marcaron los códigos 1 y 2 representan la insatisfacción laboral

3) Aparatos y equipos:

- Una computadora con sistema operativo 64 bits
- Una Impresora de cartucho
- Programa SPSS versión 19 o cualquier otro programa estadístico.
- Artículos de escritorio: Hojas bond, lapiceros, lápices, borrador, etc.

4) Procesamiento de datos:

1. Se solicitará en primer lugar la autorización del director de hospital del estudio, para ejecutar el trabajo de investigación.
2. Se coordinará con la Dirección del hospital una fecha determinada, donde se pueda reunir a la mayor cantidad de médicos residentes durante la realización de sus actividades.

3. Una vez obtenido los permisos, se solicitará a los médicos residentes llenen los cuestionarios que forman parte del estudio.
 - a. Cuestionario de Motivación diseñado por Frederick Herzberg
 - b. Cuestionario de Satisfacción laboral diseñado por Ministerio de Salud para el personal de salud.
4. Los instrumentos serán aplicados en forma individual durante la jornada laboral, tomando como estrategia las horas de la tarde, previa información sobre el propósito de la investigación, subrayando el anonimato de la encuesta.
5. La información será sistematizada en una sábana de datos en el programa Excel, para exportarlo a un programa estadístico.
6. La información será procesada en el programa SPSS-20 y se aplicará el estadístico Coeficiente de Correlación de Pearson.
7. Los resultados serán presentados en tabla y gráficos con su respectivo análisis e interpretación.

e. ASPECTOS ÉTICOS DEL ESTUDIO

El presente estudio si bien no recabará información clínica del paciente ni recogerá muestras biológicas de los encuestados, y mucho menos se experimentará algún fármaco, se incorporará una ficha de consentimiento informado, en donde se explicará a los encuestados que las encuestas son anónimas y de tratamiento confidencial, para lo cual se solicitará la aprobación del Comité de ética del Hospital Nacional Cayetano Heredia y del Comité de ética de la Universidad Peruana cayetano Heredia.

f. PLAN DE ANALISIS ESTADÍSTICO

Con respecto a las variables a ser analizadas corresponde señalar lo siguiente que: la motivación es una variable independiente, tipo cualitativa ordinal y que la satisfacción es una variable dependiente, tipo cualitativa nominal.

- Para el primer análisis, se construirá un modelo que permitirá evaluar la variable satisfacción laboral con la variable motivación, lo que constituye el objetivo principal, para lo cual se utilizará tablas y gráficos para su descripción.
- Para el segundo análisis, se construirá un modelo que permitirá evaluar la variable satisfacción laboral con cada dimensión del factor intrínseco de la variable motivación, para lo cual se utilizará tablas y gráficos para su descripción.
- Para el tercer análisis, se construirá un modelo que permitirá evaluar la variable satisfacción laboral con cada dimensión del factor extrínseco de la variable motivación, para lo cual se utilizará tablas y gráficos para su descripción.

Para la evaluación estadística inferencial se empleará el Coeficiente de Correlación de Pearson, para lo cual utilizará el programa estadístico de Stata.

V. REFERENCAS BIBLIOGRAFICAS

1. Donabedian A. Program Evaluation in the Health Field. New York: Behavioral Publications. In: Schulberg A, Sheldon A, Baker F, eds. 1990
2. Robbins S., Comportamiento Organizacional, 10ª ed., México: Prentice Hall., INC, 2010.
3. Carpio M. y Villalobos G., Motivación del Equipo Básico de Atención Integral en Salud como factor que contribuye al logro de los objetivos del nuevo Modelo de Atención Integral, Rev. de Ciencias Adm. y Finan de la Seguridad Social, 2001; Vol.9 N°1.
4. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. Metodología de la investigación, 5ta Ed., México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. 2010
5. Dirección General de Salud de las Personas. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Perú: Ministerio de Salud, 2002.
6. Fontova Almató A. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencia hospitalario. España: Universitat de Girona, 2015-
7. Quispe Zapana V. Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III EsSalud Puno. Puno: Universidad Inca Garcilaso de la Vega, 2016.
8. Starfield B., Health Services Research. A Working Model. New England Journal of Medicine. 1983; 289: 132-136.
9. Beatriz Fernández Larraguibel y Tatiana Paravic Klijn. “Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de concepción”. Scielo.com. (visto agosto 2020), Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532003000200006&script=sci_arttext.
10. Sheila Melissa Vásquez Sosa. “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2006 (visto agosto 2020); disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/488>

VI. PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

El presupuesto para la recolección será financiado por el investigador

RUBRO	CANTIDAD	COSTOS
		SOLES
MATERIAL DE ESCRITORIO		
Papel Bond A-4 80g	02 millares	80.00
Bolígrafos	06 unidades	10.00
Folders Plastificados	05 unidades	20.00

MATERIAL DE IMPRESIÓN		
USB	1 unidad	20.00
Impresos	varios	400.00
Fotocopias	varios	150.00
SERVICIOS		
Transporte		500.00
Viáticos		300.00
Tipeo		150.00
Encuadernaciones		200.00
Asesor Estadístico		350.00
Investigador principal		500.00
TOTAL		2,680.00

El Cronograma será de la siguiente manera

	AGO	SET	OCT		NOV	
	20 al 31	01 al 30	1 al 15	16 al 30	1 al 15	16 al 30
Presentación del Proyecto de Tesis	X					
Aprobación del Proyecto de Tesis		X				
Recolección de la base de datos			X	X		
Procesamiento de la información				X		
Análisis estadístico				X	X	
Elaboración del Informe del trabajo de Investigación					X	X

VII. ANEXOS

- 7.1 Anexo A: Cuestionario de motivación de Herzberg
- 7.2 Anexo B: Encuesta de satisfacción del personal de salud
- 7.3 Anexo C: Consentimiento informado escrito

ANEXO A

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN DE HERZBERG

Factores intrínsecos y extrínsecos según Herzberg aplicado a profesionales médicos residentes del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Datos generales:

Especialidad: _____; Edad: _____

Sexo: M () F ()

Tipo de Contrato: Plaza Libre () Plaza Cautiva ()

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de proposiciones con relación a la motivación que recibe en la institución. Se solicita su respuesta sincera al respecto. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su respuesta cuan de acuerdo se encuentra con las proposiciones, tomando de ejemplo la tabla siguiente.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	PROPOSICIONES	PUNTAJE				
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos	1	2	3	4	5
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades	1	2	3	4	5
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4	5
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada	1	2	3	4	5
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo	1	2	3	4	5
6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar	1	2	3	4	5
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo	1	2	3	4	5
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes	1	2	3	4	5
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio	1	2	3	4	5
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad	1	2	3	4	5
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad	1	2	3	4	5
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas	1	2	3	4	5
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera	1	2	3	4	5
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional	1	2	3	4	5

15	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales	1	2	3	4	5
16	Me siento conforme con mi horario laboral	1	2	3	4	5
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización	1	2	3	4	5
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos	1	2	3	4	5
19	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales	1	2	3	4	5
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo	1	2	3	4	5
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo	1	2	3	4	5
22	La gerencia es competente en llevar el servicio	1	2	3	4	5
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo	1	2	3	4	5
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas	1	2	3	4	5
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos	1	2	3	4	5
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores	1	2	3	4	5
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente	1	2	3	4	5
28	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo	1	2	3	4	5
29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas	1	2	3	4	5
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo	1	2	3	4	5
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo	1	2	3	4	5
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley	1	2	3	4	5
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
34	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5

ANEXO B

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD

Factores laborales según Dirección General de Salud de las Personas – MINSA
aplicado a profesionales médicos residentes del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Datos generales:

Especialidad: _____; Edad: _____

Sexo: M () F ()

Tipo de Contrato: Plaza Libre () Plaza Cautiva ()

Instrucciones:

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su respuesta

Totalmente de acuerdo	Mayormente de acuerdo	Indiferente	Pocas veces de acuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

PREG.	¿QUÉ APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí	1	2	3	4	5
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	1	2	3	4	5
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	1	2	3	4	5
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	1	2	3	4	5
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	1	2	3	4	5
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	1	2	3	4	5
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	1	2	3	4	5
8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho	1	2	3	4	5
9	Los Directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	1	2	3	4	5

10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones	1	2	3	4	5
11	Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	1	2	3	4	5
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	1	2	3	4	5
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral	1	2	3	4	5
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano	1	2	3	4	5
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	1	2	3	4	5
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	1	2	3	4	5
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	1	2	3	4	5
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores	1	2	3	4	5
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	1	2	3	4	5
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan	1	2	3	4	5
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	1	2	3	4	5
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí	1	2	3	4	5